

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# **ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* STIE MAHAPUTRA RIAU MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0 DAN IPA**

## **TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi



Oleh:

**JUWANI**

**11653201366**



**UIN SUSKA RIAU**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2021**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSETUJUAN

### ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* STIE MAHAPUTRA RIAU MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN IPA

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**JUWANI**  
**11653201366**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 08 Februari 2021

**Ketua Program Studi**

**Idria M. A., S.Kom., M.Sc.**  
**NIP. 197005132007102005**

**Pembimbing**

**Zarnelly, S.Kom., M.Sc.**  
**NIP. 197109052007012013**





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS KUALITAS WEBSITE STIE MAHAPUTRA RIAU MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**JUWANI**  
**11653201366**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 29 Desember 2020

Pekanbaru, 08 Februari 2021  
Mengesahkan,



**Dekan**  
**Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag.**  
**NIP. 196606041992031004**

**Ketua Program Studi**

**Luriah Maita, S.Kom., M.Sc.**  
**NIP. 197905132007102005**

#### DEWAN PENGUJI:

**Ketua : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**Sekretaris : Zarnelly, S.Kom., M.Sc.**

**Anggota 1 : Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc.**

**Anggota 2 : Inggih Permana, ST., M.Kom.**



## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 29 Desember 2020

Yang membuat pernyataan,

**JUWANI**

**NIM. 11653201366**

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PERSEMBAHAN

Yang Utama Dari Segalanya...

Sembah sujud dan syukur kepada Allah SWT. Atas seluruh kesempatan yang ada, petunjuk serta kepercayaan yang sudah diberikan kepada saya sehingga saya dapat menuntaskan tugas akhir ini dengan waktu yang tepat. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada nabi agung junjungan alam, nabi Muhammad SAW.

Karya yang sederhana ini saya persembahkan untuk. . .

Ayahanda dan Ibunda tercinta, terkasih, serta tersayang

Apa yang saya miliki hari ini, belum sanggup membayar seluruh kebaikan, keringat, serta air mata yang ayah dan ibu curahkan selama ini. Terima kasih atas seluruh support kalian, baik dalam wujud moril ataupun materi. Karya ini saya persembahkan untuk ayah dan ibu, sebagai bentuk rasa terima kasih atas pengorbanan serta jerih payah kalian sehingga saya bisa mencapai cita- cita.

Suatu saat nanti semoga cita- cita saya ini akan menjadi persembahan yang sangat mulia untuk Ayah serta Bunda, serta mudah- mudahan bisa membahagiakan kalian.

Terimakasih saya ucapkan kepada seluruh pihak yang sudah berkontribusi atas terselesainya Tugas Akhir ini baik secara langsung ataupun tidak langsung. Mudah-mudahan kedepannya terdapat peneliti lain yang dapat meningkatkan hasil riset ini sehingga menjadi lebih bermanfaat lagi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarokatuh. Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur kepada Allah SWT. yang sudah membagikan rahmat serta hidayah-Nya serta diiringi dengan usaha yang optimal dan motivasi yang diberikan oleh bermacam pihak, hingga pada akhirnya laporan Tugas Akhir ini bisa terselesaikan. Tidak lupa pula shalawat serta salam kita hadiahkan kepada suri tauladan kita Nabi Besar Muhammad Saw. yang telah membawa umatnya dari zaman ke-bodohan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang dapat dirasakan saat ini.

Laporan tugas akhir ini sebagai salah satu prasyarat untuk memenuhi persyaratan akademik agar dapat mencapai gelar sarjana pada Program Riset Sistem Data, Fakultas Sains serta Teknologi, Universitas Islam Negara Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU). Selama penyelesaian laporan tugas akhir ini, penulis secara langsung maupun tidak langsung mendapatkan banyak bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai aspek. Dalam hal ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom, sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S. Kom., M.Kom, sebagai pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan serta perhatian sejak semester pertama.
6. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc., sebagai dosen pembimbing tugas akhir yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan masukan dan motivasi, semangat, arahan serta bimbingan yang sangat membantu dalam pengembangan diri dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc., sebagai penguji pertama yang telah banyak memberikan arahan selama mengerjakan laporan Tugas Akhir.
8. Bapak Inggih Permana, ST., M.Kom., sebagai penguji kedua yang telah memberikan saran dan nasihat dalam menyusun laporan Tugas Akhir.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

Sultan Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

9. Pegawai serta Staff Program Studi Sistem Informasi yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu serta mempermudah dalam pengurusan administrasi tugas akhir.
10. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan pengetahuan selama penulis menjalankan pendidikan pada program studi Sistem Informasi.
11. Kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Jufri dan Ibunda Umiati yang telah memberikan segalanya demi kesuksesan penulis. Semoga Allah selalu menjaga dan melindungi Ayahanda dan ibunda dimanapun kalian berada serta menempatkan kelak kalian di Jannah-Nya. Aamiin Yaa Rab-bal'alamiin.
12. Untuk teman-teman SIF A 2016 yang telah memberikan dukungan dan do'anya.
13. Teman setia tiga serangkai Eka dan Kak Dana yang selalu memberikan dukungan dalam suka dan duka.
14. Sahabat tercinta MeZuKI, Melati, Kristanti, dan Intan yang selalu memberikan dukungan dari jauh.
15. Teman-teman KKN Desa Tandan Sari.
16. Keluarga Sistem Informasi serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu pada kesempatan ini yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis mendapatkan pahala disisi Allah SWT.

Laporan Tugas Akhir ini masih sederhana serta jauh dari kata sempurna. Kritik dan saran yang membangun dapat dikirim melalui email [11653201366@students.uin-suska.ac.id](mailto:11653201366@students.uin-suska.ac.id). Semoga dengan kritikan tersebut dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan. Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarokatuh.

Pekanbaru, 29 Desember 2020

Penulis,

**JUWANI**

**NIM. 11653201366**





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* STIE MAHAPUTRA RIAU MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0 DAN IPA

**JUWANI**  
**NIM: 11653201366**

Tanggal Sidang: 29 Desember 2020  
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

## ABSTRAK

Kualitas *website* STIE Mahaputra Riau perlu dilakukan evaluasi untuk mengukur dan meningkatkan kualitas *website*. Terdapat beberapa kekurangan dalam penerapannya yaitu sulit dioperasikan, tampilan *website* kurang menarik, informasi yang diberikan kurang lengkap, reputasi kurang baik, tidak memberikan rasa aman saat bertransaksi dengan *website*, dan informasi pribadi tidak disimpan dengan aman. Penelitian ini menggunakan metode *webqual* 4.0 yang terdiri dari 3 variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, dengan 22 indikator pertanyaan. Teknik analisis menggunakan metode IPA, yang memberikan gambaran umum tentang indikator-indikator yang membutuhkan perbaikan atau pemeliharaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Metode kuantitatif digunakan untuk memperoleh data penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada 87 responden. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur opini pengguna saat mengunjungi *website* dan membuat rekomendasi untuk meningkatkan kualitas *website* STIE Mahaputra Riau. Hasil perhitungan rata-rata *gap* pada *website* STIE Mahaputra Riau menunjukkan hasil yang negatif pada semua indikator yang menunjukkan bahwa kualitas *website* STIE Mahaputra Riau tidak sesuai dengan harapan pengguna. Hasil analisis kuadran IPA menunjukkan bahwa terdapat 6 indikator yang terdapat pada kuadran I, 11 indikator pada kuadran II, dan 5 indikator pada kuadran III. Indikator yang perlu ditingkatkan adalah yang terdapat pada kuadran I yaitu indikator 1 (mudah dioperasikan), indikator 5 (tampilan menarik), indikator 14 (informasi yang rinci), indikator 16 (reputasi baik), indikator 17 (rasa aman ketika berinteraksi) dan 18 (keamanan data pribadi). Dengan rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas *website* STIE Mahaputra Riau.

**Kata Kunci:** IPA, Kualitas *Website*, *Webqual* 4.0



# ANALYSIS OF THE QUALITY OF THE WEBSITE STIE MAHAPUTRA RIAU USING WEBQUAL 4.0 AND IPA METHODS

**JUWANI**  
**NIM: 11653201366**

*Date of Final Exam: December 29<sup>th</sup> 2020*  
*Graduation Period:*

*Department of Information System*  
*Faculty of Science and Technology*  
*State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau*  
*Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

## ABSTRACT

*The quality of the website of STIE Mahaputra Riau needs to be evaluated to measure and improve the quality of the website. There are several shortcomings in its application, namely difficult to operate, the appearance of the website is less attractive, the information provided is incomplete, a poor reputation, does not provide a sense of security when transacting with the website, and personal information is not stored safely. This study uses the webqual 4.0 method which consists of 3 variables, namely usability, information quality, and service interaction quality, with 22 question indicators. The analysis technique uses the IPA method, which provides an overview of the indicators that require repair or maintenance based on user perceptions and expectations. Quantitative methods are used to obtain research data by distributing questionnaires to 87 respondents. This study aims to measure user opinions while visiting the website and make recommendations to improve the quality of the STIE Mahaputra Riau website. The results of the calculation of the average gap on the STIE Mahaputra Riau website show negative results on all indicators which indicate that the quality of the STIE Mahaputra Riau website is not in accordance with user expectations. The results of the IPA quadrant analysis show that there are 6 indicators in quadrant I, 11 indicators in quadrant II, and 5 indicators in quadrant III. Indicators that need to be improved are those in quadrant I, namely indicator 1 (easy to operate), indicator 5 (attractive display), indicator 14 (detailed information), indicator 16 (good reputation), indicator 17 (feeling safe when interacting), and 18 (personal data security). With these recommendations, it is expected to improve the quality of STIE Mahaputra Riau's website.*

**Keywords:** *IPA, Webqual 4.0, Website Quality*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b>	<b>xviii</b>
<b>1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang . . . . .	1
1.2 Perumusan Masalah . . . . .	4
1.3 Batasan Masalah . . . . .	4
1.4 Tujuan . . . . .	5
1.5 Manfaat . . . . .	5
1.6 Sistematika Penulisan . . . . .	5
<b>2 LANDASAN TEORI</b>	<b>7</b>
2.1 Analisis . . . . .	7
2.2 Kualitas . . . . .	7
2.3 Internet . . . . .	8
2.4 Website . . . . .	8
2.5 Fungsi Website . . . . .	9
2.6 Kriteria Website yang Baik . . . . .	10



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

2.7	Pengukuran Kualitas <i>Website</i> . . . . .	11
2.8	<i>Webqual</i> . . . . .	14
2.9	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) . . . . .	18
2.10	Populasi dan Sampel . . . . .	20
2.11	Skala <i>Likert</i> . . . . .	22
2.12	Validitas dan Reliabilitas . . . . .	23
2.13	SPSS . . . . .	25
2.14	Profil STIE Mahaputra Riau . . . . .	26
2.14.1	Sejarah STIE Mahaputra Riau . . . . .	26
2.14.2	Visi dan Misi . . . . .	26
2.14.3	Struktur Organisasi . . . . .	27
<b>3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>28</b>
3.1	Tahap Pendahuluan . . . . .	29
3.2	Tahap Perencanaan . . . . .	29
3.3	Tahap Pengumpulan Data . . . . .	31
3.4	Tahap Pengolahan dan Analisis Data . . . . .	32
3.4.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas . . . . .	32
3.4.2	Analisis Hasil Kuesioner Berdasarkan Metode IPA . . . . .	32
3.5	Tahap Dokumentasi . . . . .	33
<b>4</b>	<b>ANALISIS DAN HASIL</b>	<b>34</b>
4.1	Analisis <i>Website</i> Saat Ini . . . . .	34
4.2	Analisis Variabel <i>Webqual</i> 4.0 . . . . .	35
4.3	Hasil Analisis . . . . .	36
4.3.1	Hasil Analisis Deskripsi Responden . . . . .	36
4.3.2	Deskripsi Frekuensi <i>Webqual</i> Pada Persepsi ( <i>Performance</i> ) . . . . .	40
4.3.3	Deskripsi Frekuensi <i>Webqual</i> Pada Harapan ( <i>Importance</i> ) . . . . .	46
4.3.4	Hasil Uji Validitas . . . . .	52
4.3.5	Hasil Uji Reliabilitas . . . . .	54
4.3.6	Hasil Uji <i>Paired Sample t-Test</i> . . . . .	54
4.4	Hasil Pengukuran Kualitas <i>Website</i> STIE Mahaputra Riau . . . . .	57
4.4.1	Hasil Pengukuran Nilai Rata-Rata <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> . . . . .	57
4.4.2	Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) . . . . .	58
4.5	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> . . . . .	60
4.5.1	Analisis Tingkat Kesesuaian . . . . .	60
4.5.2	Analisis Kuadran dalam IPA . . . . .	62





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.5.2.1	Kuadran I (Prioritas Utama( <i>Priorities for Improvement</i> )) . . . . .	65
4.5.2.2	Kuadran II (Pertahankan Kinerja ( <i>Keep Up The Good Work</i> )) . . . . .	68
4.5.2.3	Kuadran III (Prioritas Rendah ( <i>Low Priority</i> )) . . . . .	70
4.5.2.4	Kuadran IV (Berlebihan ( <i>Possible Overkill</i> )) . . . . .	71

4.6	Pembahasan . . . . .	72
4.6.1	Kualitas <i>Website</i> STIE Mahaputra Riau Dilihat Dari Persepsi ( <i>Performance</i> ) dan Harapan ( <i>Importance</i> ) . . . . .	72
4.6.2	Nilai Kualitas <i>Website</i> STIE Mahaputra Riau Berdasarkan Nilai Kesenjangan (GAP) . . . . .	73

## 5. PENUTUP 74

5.1	Kesimpulan . . . . .	74
5.2	Saran . . . . .	74

## DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA A - 1

A.1	Wawancara I . . . . .	A - 1
A.2	Wawancara II . . . . .	A - 3
A.3	Wawancara III . . . . .	A - 6
A.4	Wawancara IV . . . . .	A - 8
A.5	Wawancara V . . . . .	A - 10
A.6	Wawancara VI . . . . .	A - 12
A.7	Wawancara VII . . . . .	A - 14

### LAMPIRAN B SCREENSHOT SYSTEM B - 1

### LAMPIRAN C HASIL OBSERVASI C - 1

C.1	Kuesioner . . . . .	C - 1
C.2	Rekapitulasi Jawaban Responden . . . . .	C - 3
C.2.1	Rekapitulasi Jawaban Persepsi/Kinerja pada Variabel <i>Usability</i> . . . . .	C - 3
C.2.2	Rekapitulasi Jawaban Persepsi/Kinerja pada Variabel <i>Information Quality</i> . . . . .	C - 6
C.2.3	Rekapitulasi Jawaban Persepsi/Kinerja pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i> . . . . .	C - 8



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C.2.4	Rekapitulasi Jawaban Harapan/Kepentingan pada Variabel <i>Usability</i> . . . . .	C - 11
C.2.5	Rekapitulasi Jawaban Harapan/Kepentingan pada Variabel <i>Information Quality</i> . . . . .	C - 13
C.2.6	Rekapitulasi Jawaban Harapan/Kepentingan pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i> . . . . .	C - 16

**LAMPIRAN D Hasil Uji Validitas dan Reabilitas D - 1**

D.1	Hasil Uji Validitas . . . . .	D - 1
D.1.1	Hasil Uji Validitas Persepsi/Kinerja pada Variabel <i>Usability</i> 87 Responden . . . . .	D - 1
D.1.2	Hasil Uji Validitas Persepsi/Kinerja pada Variabel <i>Information Quality</i> 87 Responden . . . . .	D - 1
D.1.3	Hasil Uji Validitas Persepsi/Kinerja pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i> 87 Responden . . . . .	D - 2
D.1.4	Hasil Uji Validitas Harapan/Kepentingan pada Variabel <i>Usability</i> 87 Responden . . . . .	D - 2
D.1.5	Hasil Uji Validitas Harapan/Kepentingan pada Variabel <i>Information Quality</i> 87 Responden . . . . .	D - 3
D.1.6	Hasil Uji Validitas Harapan/Kepentingan pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i> 87 Responden . . . . .	D - 3
D.2	Hasil Uji Reliabilitas . . . . .	D - 4
D.2.1	Hasil Uji Reabilitas Persepsi/Kinerja pada Variabel <i>Usability</i> 87 Responden . . . . .	D - 4
D.2.2	Hasil Uji Reabilitas Persepsi/Kinerja pada Variabel <i>Information Quality</i> 87 Responden . . . . .	D - 4
D.2.3	Hasil Uji Reabilitas Persepsi/Kinerja pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i> 87 Responden . . . . .	D - 4
D.2.4	Hasil Uji Validitas Harapan/Kepentingan pada Variabel <i>Usability</i> 87 Responden . . . . .	D - 5
D.2.5	Hasil Uji Reabilitas Harapan/Kepentingan pada Variabel <i>Information Quality</i> 87 Responden . . . . .	D - 5
D.2.6	Hasil Uji Reabilitas Harapan/Kepentingan pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i> 87 Responden . . . . .	D - 5

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Kriteria Desain <i>Website</i> . . . . .	11
2.2	Model <i>WebQual</i> 4.0 . . . . .	15
2.3	Grafik <i>Importance Performance Analysis</i> . . . . .	18
2.4	Struktur Organisasi STIE Mahaputra Riau . . . . .	27
3.1	Metodologi Penelitian . . . . .	28
4.1	Halaman depan <i>website</i> STIE Mahaputra Riau . . . . .	34
4.2	Diagram responden berdasarkan jenis kelamin . . . . .	37
4.3	Diagram responden berdasarkan program studi . . . . .	38
4.4	Diagram responden berdasarkan tingkat semester . . . . .	39
4.5	Diagram responden berdasarkan tingkat semester . . . . .	40
4.6	Diagram Chart Variabel <i>Usability</i> Pada Persepsi ( <i>Performance</i> ) . . . . .	42
4.7	Diagram Chart Variabel <i>Information Quality</i> Pada Persepsi ( <i>Performance</i> ) . . . . .	44
4.8	Diagram Chart Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Pada Persepsi ( <i>Performance</i> ) . . . . .	46
4.9	Diagram Chart Variabel <i>Usability</i> Pada Persepsi ( <i>Importance</i> ) . . . . .	48
4.10	Diagram Chart Variabel <i>Information Quality</i> Pada Harapan ( <i>Importance</i> ) . . . . .	50
4.11	Diagram Chart Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Pada Harapan ( <i>Importance</i> ) . . . . .	52
4.12	Hasil Uji <i>Paired sample t-Test</i> . . . . .	56
4.13	Diagram Kartesius <i>Website</i> STIE Mahaputra Riau . . . . .	65
B.1	Tampilan menu <i>Home</i> SIA . . . . .	B - 1
B.2	Halaman utama <i>website</i> STIE Mahaputra Riau . . . . .	B - 1
B.3	Hasil <i>ranking webometrics website</i> STIE Mahaputra Riau . . . . .	B - 2
B.4	Hasil <i>ranking webometrics website</i> STIE Riau Akbar Pekanbaru . . . . .	B - 2
B.5	Hasil <i>ranking webometrics website</i> Pelita Indonesia . . . . .	B - 3
D.1	Hasil Uji Validitas Persepsi/Kinerja pada Variabel <i>Usability</i> . . . . .	D - 1
D.2	Hasil Uji Validitas Persepsi/Kinerja pada Variabel <i>Information Quality</i> . . . . .	D - 1
D.3	Hasil Uji Validitas Persepsi/Kinerja pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i> . . . . .	D - 2





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D.4 Hasil Uji Validitas Harapan/Kepentingan pada Variabel <i>Usability</i> .	D - 2
D.5 Hasil Uji Validitas Harapan/Kepentingan pada Variabel <i>Information Quality</i> . . . . .	D - 3
D.6 Hasil Uji Validitas Harapan/Kepentingan pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i> . . . . .	D - 3
D.7 Hasil Uji Reabilitas Persepsi/Kinerja pada Variabel <i>Usability</i> . . . .	D - 4
D.8 Hasil Uji Reabilitas Persepsi/Kinerja pada Variabel <i>Information Quality</i> . . . . .	D - 4
D.9 Hasil Uji Reabilitas Persepsi/Kinerja pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i> . . . . .	D - 4
D.10 Hasil Uji Reabilitas Harapan/Kepentingan pada Variabel <i>Usability</i> .	D - 5
D.11 Hasil Uji Reabilitas Harapan/Kepentingan pada Variabel <i>Information Quality</i> . . . . .	D - 5
D.12 Hasil Uji Reabilitas Harapan/Kepentingan pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i> . . . . .	D - 5



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

2.1	Variabel dan Pernyataan <i>Webqual</i> 4.0 . . . . .	16
4.1	Perumusan masalah berdasarkan metode <i>webqual</i> 4.0 . . . . .	35
4.2	Variabel dan Pernyataan <i>Webqual</i> 4.0 . . . . .	36
4.3	Rekapitulasi responden berdasarkan jenis kelamin . . . . .	37
4.4	Rekapitulasi responden berdasarkan program studi . . . . .	38
4.5	Rekapitulasi responden berdasarkan tingkat semester . . . . .	38
4.6	Rekapitulasi responden berdasarkan frekuensi menggunakan <i>website</i> . . . . .	39
4.7	Rekapitulasi Jawaban Persepsi pada Variabel <i>Usability</i> . . . . .	40
4.8	Distribusi Frekuensi Persepsi Pada Variabel <i>Information Quality</i> . . . . .	41
4.9	Rekapitulasi Jawaban Persepsi pada Variabel <i>Information Quality</i> . . . . .	42
4.10	Distribusi Frekuensi Persepsi Pada Variabel <i>Information Quality</i> . . . . .	43
4.11	Rekapitulasi Jawaban Persepsi pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i> . . . . .	44
4.12	Distribusi Frekuensi Persepsi Pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i> . . . . .	45
4.13	Rekapitulasi Jawaban Harapan pada Variabel <i>Usability</i> . . . . .	46
4.14	Distribusi Frekuensi Harapan Pada Variabel <i>Usability</i> . . . . .	47
4.15	Rekapitulasi Jawaban Harapan pada Variabel <i>Information Quality</i> . . . . .	48
4.16	Distribusi Frekuensi Harapan Pada Variabel <i>Information Quality</i> . . . . .	49
4.17	Rekapitulasi Jawaban Harapan pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i> . . . . .	50
4.18	Distribusi Frekuensi Harapan Pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i> . . . . .	51
4.19	Hasil Uji Validitas Kinerja/Persepsi . . . . .	52
4.20	Hasil Uji Validitas Harapan/Kepentingan . . . . .	53
4.21	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> . . . . .	54
4.22	Hasil Uji Reliabilitas Berdasarkan Kinerja/Persepsi . . . . .	54
4.23	Hasil Uji Reliabilitas Berdasarkan Harapan/Kepentingan . . . . .	54
4.24	Kode untuk Persepsi dan Harapan . . . . .	55
4.25	Hasil Nilai Kesenjangan antara persepsi dan harapan . . . . .	58
4.26	Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian . . . . .	60
4.27	Nilai Rata-Rata Persepsi dan Harapan . . . . .	63
4.28	Posisi Indikator serta Rekomendasi Perbaikan Kuadran I . . . . .	67
4.29	Skema Menghadapi GAP . . . . .	73

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR SINGKATAN**

HOQ	: <i>House of Quality</i>
IPA	: <i>Importance Performance Analysis</i>
IPI	: Institut Parahikma Indonesia
KHS	: Kartu Hasil Studi
KRS	: Kartu Rencana Studi
NIM	: Nomor Induk Mahasiswa
P	: Penting
QFD	: <i>Quality Function Deployment</i>
S	: Setuju
SIA	: Sistem Informasi Akademik
SP	: Sangat Penting
SPSS	: <i>Statistical Package for The Social Sciens</i>
STP	: Sangat Tidak Penting
SS	: Sangat Setuju
STIE	: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
STS	: Sangat Tidak Setuju
TP	: Tidak Penting
TS	: Tidak Setuju
VOC	: <i>Voice Of Customer</i>
WWW	: <i>World Wide Web</i>



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Keberadaan teknologi informasi sangat bermanfaat dalam memudahkan kegiatan manusia. Dengan perkembangan teknologi informasi terutama di bidang internet, suatu kegiatan dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien (Jannah dan Arifin, 2015). Segala informasi yang ingin diketahui dapat dengan cepat dan mudah diperoleh melalui internet (Napitupulu, 2016). Saat ini internet telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Salah satu kegunaan internet adalah dengan adanya *website*. *Website* adalah sistem yang dapat menampilkan halaman-halaman yang berisi informasi berupa teks, suara, gambar, dan lainnya dalam dunia maya (Gustina, 2018).

*Website* atau *World Wide Web* menjadi bagian yang sangat bermanfaat sebagai media penyedia informasi dimana pengguna dapat menemukan semua informasi secara keseluruhan yang dapat digunakan tanpa adanya batasan waktu dan tempat (Monalisa, 2016). *Website* menjadi sangat penting karena berguna sebagai media komunikasi untuk menyampaikan informasi atau menyediakan pelayanan *online* bagi para penggunanya yang dapat diakses selama 24 jam. *Website* dapat dijadikan sebagai media promosi untuk mengenalkan kelebihan suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan kepada masyarakat. *Website* juga mempunyai peran yang sangat penting dalam berbagai aspek terutama bagi sebuah lembaga atau organisasi. Salah satu lembaga atau organisasi yang menggunakan *website* adalah perguruan tinggi, baik perguruan tinggi negeri maupun swasta (Karina dan Kusuma, 2018).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 1999 menjelaskan bahwa Pendidikan Tinggi merupakan pendidikan di jalur sekolah pada jenjang yang lebih tinggi dari pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah, satuan pendidikan yang menyediakan pendidikan tinggi adalah perguruan tinggi. Perguruan tinggi di Indonesia dapat berupa politeknik, akademik, institut, sekolah tinggi, maupun universitas. STIE Mahaputra Riau berdiri sejak tahun 1996 dengan nama Akademi Mahaputra dan pada tahun 2009 berganti nama menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahaputra. Alamat STIE Mahaputra Riau berada di Jl. Paus, Tangkerang Barat, Kec. Marpoyan Damai, Pekanbaru-Riau, Indonesia. Ada tiga program studi yang terdapat di STIE Mahaputra Riau, yaitu D3 Akuntansi, S1 Akuntansi, dan S1 Manajemen. Salah satu tujuan berdirinya STIE Mahaputra Riau adalah menghasilkan lulusan sarjana (SI/DIII) yang memiliki kemampuan akademis dan professional dalam bidang akuntansi atau manajemen.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perkembangan sebuah perguruan tinggi dapat dipengaruhi oleh kualitas *website* yang bagus. Perguruan tinggi di Indonesia sudah banyak yang mengembangkan *websitenya* sebagai cara untuk menyebarkan informasi yang berhubungan dengan lembaga atau organisasi kepada masyarakat sehingga perguruan tinggi tersebut dapat diketahui oleh seluruh masyarakat (Karina dan Kusuma, 2018). Salah satu perguruan tinggi yang sudah mengimplementasikan *website* sebagai media untuk memberikan informasi adalah STIE Mahaputra Riau. Dengan menggunakan situs web atau *website*, STIE Mahaputra Riau dapat meningkatkan mutu pendidikan dan layanan. Tujuan dari pembuatan *website* suatu perguruan tinggi adalah sebagai media untuk menyebarkan informasi seperti profil organisasi, sarana dan prasarana, program pendidikan, kegiatan yang sudah terlaksana dan akan berlangsung, dan prestasi yang sudah dicapai (Napitupulu, 2016).

Berdasarkan hasil wawancara, sejak tahun 2009 STIE Mahaputra Riau telah mengimplementasikan *website* dengan tujuan sebagai media untuk menyampaikan informasi, berita dan promosi kampus STIE Mahaputra Riau yang ditujukan kepada masyarakat luas dan khususnya mahasiswa STIE. Sejak *website* tersebut diimplementasikan, belum ada penelitian yang melakukan pengukuran mengenai kualitas layanan *website* STIE Mahaputra Riau menurut persepsi pengguna, sehingga keberhasilan layanan *website* tersebut belum diketahui sampai saat ini. Kualitas layanan menjadi hal yang penting terutama ketika lembaga pendidikan tinggi dihadapkan dengan pengguna yang mengharapkan kesempurnaan dari layanan *website* yang disediakan (Arifin, 2018).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa mahasiswa STIE Mahaputra Riau, terdapat masalah pada *website* STIE Mahaputra Riau diantaranya yaitu sulit untuk dioperasikan, hal ini disebabkan oleh fitur yang tidak bisa diakses, fitur yang tidak bisa diakses diantaranya seperti fitur KHS dan absensi. Hal ini membuat pengguna mengalami kesulitan ketika mengaksesnya. Tampilan *website* yang kurang menarik dan terlalu monoton membuat pengguna jarang mengakses *website* tersebut.

Informasi yang terdapat di *website* tidak terperinci, hal ini dikarenakan masih ada informasi yang tidak di upload di *website* dan hanya tersedia di bagian akademik kampus seperti informasi data nilai mahasiswa membuat mahasiswa harus datang ke kampus untuk mendapatkan informasi tersebut.

*Website* STIE Mahaputra Riau tidak memiliki reputasi yang baik disebabkan *website* tersebut kurang populer diantara *website* pendidikan lainnya yang ada di Kota Pekanbaru. *Website* stie-mahaputra-riau.ac.id berada pada urutan 1.900 di Indonesia, jauh tertinggal dari *website* pendidikan lainnya seperti *website* stieriau-



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akbar.ac.id yang berada pada urutan 1.286 dan *website* pelitaindonesia.ac.id di urutan 977. Mahasiswa mengakses *website* tersebut hanya 6 bulan sekali untuk melakukan pengajuan KRS membuat *website* tersebut seperti mati atau tidak memberikan rasa komunitas bagi penggunanya. *Website* tidak memberikan rasa aman ketika melakukan transaksi karena kesalahan input nomor registrasi atau *password* (*human error*), data pribadi orang lain dapat muncul di tampilan *website* pengguna yang sedang menginputkan nomor registrasi atau *password* tersebut dan membuat pengguna khawatir jika data pribadinya juga dapat diketahui oleh pihak lain. Masalah ini juga berhubungan dengan Informasi pribadi yang tidak tersimpan dengan aman disebabkan kesalahan dalam menginputkan nomor registrasi atau *password* tersebut. Kesalahan ini membuat pengguna bingung dan merasa informasi pribadinya tidak tersimpan dengan aman.

Berdasarkan permasalahan yang terdapat pada *website* STIE Mahaputra diatas, penelitian ini dapat diselesaikan dengan menggunakan metode *webqual* 4.0 dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). *Webqual* merupakan metode evaluasi kualitas berupa layanan dan informasi pada website dari persepsi atau sudut pandang pengguna akhir (Haikal, Herlambang, dan Wardani, 2018). Metode *webqual* 4.0 digunakan dalam penelitian ini karena *webqual* 4.0 telah banyak digunakan oleh peneliti terdahulu untuk mengukur suatu kualitas *website*. IPA merupakan metode yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor dari suatu objek pengukuran atas kinerja dan tingkat kepentingannya. Penilaian pengguna dapat dibedakan dalam dua perspektif yaitu penilaian terhadap kualitas *website* yang diharapkan (*ideal*) dan kualitas *website* yang dirasakan (*actual*). Tingkat kualitas *website* dapat diketahui dengan melihat kesenjangan (*gap*) antara dua perspektif penilaian tersebut (Siregar dan Fitriawan, 2018).

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kualitas *website* dari sudut pandang pengguna dan bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan *website*. Cara menggabungkan metode *webqual* 4.0 dan IPA yaitu dengan mengukur persepsi pengguna akhir terhadap kualitas website, dimana dari hasil *webqual* 4.0 tersebut selanjutnya dapat diidentifikasi faktor-faktor ataupun atribut penting dalam setiap variabel yang membutuhkan perbaikan kualitas berdasarkan persepsi (*actual-performance*) dan harapan pengguna (*ideal-performance*) (Al Baiti dan Suprpto, 2017). Hasil dari penelitian ini menggambarkan bagaimana kualitas layanan *website* dan diharapkan dapat memberikan *feedback* atau umpan balik bagi perguruan tinggi tersebut sebagai saran perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan *website* STIE Mahaputra Riau dimasa yang akan datang.

Penelitian terdahulu dengan judul Analisis Kualitas *Website* Tribun-



news.com Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis*, dengan hasil semua indikator berada pada kategori yang tinggi dan berada dalam kategori puas tetapi tingkat kesesuaian antara aspek *performance* dan *importance* menunjukkan belum sesuai karena masih kurang dari 100% (Barus dan Suprpto, 2018). Penelitian dengan judul Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Simanta Pkn Universitas Muhammadiyah Malang Dengan Pendekatan *Webqual* 4.0 Dan Analisis Ipa, penelitian ini menghasilkan fakta bahwa layanan *website* SIMANTA PKN UMM perlu diadakan perbaikan pada beberapa atribut yang ada, jadi dari hasil tersebut peneliti memberikan rekomendasi perbaikan bagi kualitas layanan *website* yang kurang baik yang dirujuk berdasarkan jurnal atau artikel ilmiah yang relevan (Karina dan Kusuma, 2018).

Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas *Website* STIE Mahaputra Riau Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 Dan IPA”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian, masalah yang dapat dirumuskan pada penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kualitas layanan *website* STIE Mahaputra Riau menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan IPA.

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun yang termasuk kedalam batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden dari penelitian ini adalah mahasiswa/i aktif STIE Mahaputra Riau sebanyak 87 orang.
2. Pengumpulan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Slovin* dan *Simple Random Sampling* untuk menentukan pengambilan anggota sampel.
3. Pengujian instrumen penelitian dilakukan dengan uji reliabilitas dan uji validitas.
4. Dalam mengukur jumlah pendapat responden peneliti menggunakan Skala Likert.
5. *Tools* perangkat lunak yang digunakan untuk pengolahan data dalam penelitian ini adalah IBM SPSS 26 dan *Microsoft Excel* 2010.
6. Penelitian ini hanya sampai pada tahap evaluasi dan membuat rekomendasi perbaikan dalam bentuk tabel dari daftar permasalahan *website*.



#### 1.4 Tujuan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk:

1. Mengukur tingkat kualitas layanan *website* terhadap kepuasan Mahasiswa STIE Mahaputra Riau.
2. Memberikan rekomendasi/ saran terhadap pengembangan *website* di STIE Mahaputra Riau

#### 1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian tugas akhir ini yaitu diharapkan dapat:

1. Mengetahui kualitas layanan *website* terhadap kepuasan Mahasiswa STIE Mahaputra Riau.
2. Menjadi bahan pertimbangan dalam upaya melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan *website* STIE Mahaputra Riau.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami hasil penelitian tugas akhir maka dikemukakan sistematika penulisan agar menjadi satu kesatuan yang utuh.

##### BAB 1. PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan secara umum mengenai (1) Latar Belakang; (2) Perumusan Masalah; (3) Batasan Masalah; (4) Tujuan Penelitian; (5) Manfaat Penelitian; dan (6) Sistematika Penulisan.

##### BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab ini membahas secara teoritis tentang hal-hal yang lebih spesifik, seperti metode yang digunakan serta teori-teori yang mendukung dalam analisis kualitas *website* yang akan ditemui selama penelitian tugas akhir ini, seperti (1) Analisis; (2) Kualitas; (3) Internet; (4) *Website*; (5) Fungsi *Website*; (6) Kriteria *Website* yang Baik; (7) Pengukuran Kualitas *Website*; (8) *Webqual*; (9) *Importance Performance Analysis* (IPA); (10) Populasi dan Sampel; (11) Skala *Likert*; (12) Validitas dan Reliabilitas; (13) SPSS; (14) Profil STIE Mahaputra Riau.

##### BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang (1) Tahap Pendahuluan; (2) Tahap Perencanaan; (3) Tahap Pengumpulan Data; (4) Tahap Pengolahan dan Analisis Data; serta (5) Tahap Dokumentasi.

##### BAB 4. ANALISIS DAN HASIL

Pada bab ini memperlihatkan hasil dari pengolahan data dari semua kuesioner yang bersifat kuantitatif dan membahas langkah-langkah dari setiap proses dari pengolahan data tersebut, yaitu (1) Analisis *Website* Saat Ini; (2) Analisis Vari-



abel *Webqual* 4.0; (3) Hasil Analisis; (4) Hasil Pengukuran Kualitas *Website* STIE Mahaputra Riau; (5) Analisis *Importance Performance Analysis*; (6) Pembahasan.

## **BAB 5. PENUTUP**

Bab ini berisi (1) Kesimpulan; dan (2) Saran mengenai hasil penelitian tugas akhir yang membahas analisis kualitas *website* STIE Mahaputra Riau.

### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Analisis

Analisis adalah penguraian suatu topik dalam berbagai penelitian bagian-bagian itu sendiri dan hubungan antar bagian untuk mendapatkan makna akurat dan dapat dipahami keseluruhan artinya. Analisis adalah aktivitas berpikir untuk menjelaskan secara keseluruhan sebagai komponen sehingga dapat mengidentifikasi simbol komponen, hubungan dan fungsinya yang terintegrasi menjadi satu kesatuan (Djaeng dan Burhanudin, 2016). Oleh karena itu, analisis adalah aktivitas berpikir yang dapat memecah topik menjadi beberapa bagian atau komponen tertentu agar dapat memahami karakteristik atas setiap bagian, hubungan antar bagian yang ada, dan fungsi setiap bagian dari keseluruhan tema.

#### 2.2 Kualitas

Kualitas didefinisikan sebagai karakteristik layanan dan produk yang digunakan untuk memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Kualitas mengukur produk untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi pelanggan. Kualitas memegang peranan penting dalam aktivitas pemasaran dan juga bagian penting dari semua produk serta banyak industri karena hal ini merupakan faktor pembeda yang efektif untuk banyak produk. Perusahaan harus dapat memperhatikan kualitas produk untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang.

Harapan serta ekspektasi pelanggan dapat ditentukan melalui atribut kualitas atau biasa disebut juga dengan dimensi kualitas, yaitu:

1. Kinerja (*Performance*), yaitu tingkat konsistensi jasa atau barang.
2. Keindahan (*Aesthetics*), berkaitan dengan tampilan produk dan fasilitas tampilan, peralatan, personel, dan materi terkait layanan.
3. Mudah dirawat dan diperbaiki. (*Serviceability*).
4. Keunikan (*Features*).
5. Reliabilitas, yaitu probabilitas bahwa produk atau jasa menjalankan fungsinya yang ditargetkan dalam jangka waktu tertentu.
6. Daya tahan (*Durability*).
7. Kualitas yang memenuhi syarat (*Quality of Conformance*), yaitu ukuran apakah barang atau jasa memenuhi spesifikasi yang ditentukan.
8. Kegunaan yang sesuai (*Fitness for use*), yaitu kesesuaian suatu produk atau layanan untuk menjalankan fungsinya sesuai yang dijanjikan.



## 2.3 Internet

Internet (*Inter-Network*) adalah kumpulan jaringan komputer yang menghubungkan situs pemerintah, akademik, komersial, organisasi, dan pribadi. Internet menyediakan akses ke layanan dan sumber daya telekomunikasi fungsi informasi untuk jutaan pengguna di seluruh dunia. Adapun layanan internet yang tersedia saat ini seperti komunikasi langsung (*email, chat*), diskusi (*Usenet News, email, milis*), sumber informasi terdistribusi (*World Wide Web, Gopher*), login jarak jauh (*remote login*) dan lalu lintas file (*Telnet, FTP*), serta berbagai layanan lainnya.

Internet dapat diartikan sebagai berbagai macam jaringan komputer yang luas secara global, menghubungkan pengguna komputer dari satu negara ke negara lain orang lain di seluruh dunia. Awalnya penggunaan internet atau *web* hanya untuk keperluan militer agar dapat mengirimkan pesan melalui satelit. Namun seiring waktu, teknologi akhirnya diperluas dan bahkan internet saat ini begitu populer sama halnya dengan telepon. Informasi yang dikirim melalui internet dapat diakses di seluruh dunia dan hanya membutuhkan waktu beberapa menit atau bahkan beberapa detik (Hastanti dan Purnama, 2015).

Jaringan internet bekerja berdasarkan kumpulan protokol yang digunakan untuk menghubungkan ke jaringan komputer dan mengamati lalu lintas di jaringan. Protokol ini membakukan format data yang disepakati, penanganan kesalahan, (*error handling*), alur pesan dan standar komunikasi lainnya. Protokol internet disebut TCP / IP (*Transmission Control Protocol/Internet Protocol*). Tujuan koneksi TCP/IP ialah menghubungkan pemiliknya (*hosts*) yang berada di jaringan yang berbeda atau mungkin secara geografis terpisah di wilayah yang luas.

Internet dapat dibagi menjadi beberapa kategori kelompok jaringan, termasuk:

1. *Backbone*: menghubungkan jaringan besar antar jaringan lain. Misalnya NSFNET dan EBONE.
2. Jaringan regional, seperti jaringan antar kawasan.
3. Jaringan yang bersifat komersial yang menyediakan jaringan komersial yang terhubung ke jaringan *backbone* untuk penggunaanya.
4. Jaringan lokal, seperti jaringan yang terdapat di dalam universitas atau perguruan tinggi.

## 2.4 Website

*Website* atau situs dapat didefinisikan sebagai kumpulan halaman yang dapat digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau bergerak, animasi, suara, atau semua kombinasi yang bersifat statis dan dinamis yang memben-

tuk sederet bangunan yang saling berhubungan, tiap bangunan dihubungkan melalui link jaringan halaman. Hubungan antar halaman *web* dan halaman lain disebut *hyperlink*, dan teks yang dihasilkan dari media penghubung ini disebut *hypertext* (Batubara, 2015).

Situs web adalah kumpulan halaman yang berisi informasi yang disimpan di internet dan dapat diakses atau dilihat melalui internet di *URL* pada perangkat yang dapat mengakses internet itu sendiri, seperti komputer. *Website* adalah suatu bentuk terminologi sederhana di dunia komputer yaitu *World Wide Web* (WWW) yang merupakan bagian dari dunia teknologi internet (Hastanti dan Purnama, 2015).

Menurut Syukron dan Hasan (2015), *website* terbagi menjadi dua jenis berdasarkan sifat atau gayanya, yaitu:

1. *Website* dinamis, yang menyediakan konten atau kontennya selalu berubah. Menggunakan bahasa pemrograman seperti PHP, ASP, NET dan menggunakan MySQL atau *database* MS SQL.
2. *Website* statis, situs web yang kontennya diperbarui secara tidak teratur yang menggunakan bahasa pemrograman HTML, serta belum menggunakan *database*.

## 2.5 Fungsi Website

Menurut Batubara (2015) situs web memiliki beberapa fungsi, antara lain:

1. Situs web pribadi atau *Personal website*, situs web yang berisi informasi pribadi.
2. Situs web komersial (*Commercial website*), situs web yang dimiliki oleh perusahaan yang melakukan aktivitas bisnis.
3. Situs web pemerintah (*Government website*), situs web milik lembaga pemerintah, yang memberikan pendidikan layanan bagi pengguna.
4. Situs web organisasi nirlaba (*Non-Profit Organization website*), yang dimiliki oleh organisasi nirlaba atau tidak terlibat dalam aktivitas komersial.
5. *E-commerce*, adalah *website* yang berfungsi untuk melakukan aktivitas beli dan jual produk serta layanan melalui internet. Situs web *e-commerce* memiliki fungsi yang dapat menggantikan fungsi toko *offline*, seperti menampilkan produk, memeriksa ketersediaan produk, memesan dan memperdagangkan.
6. Portal berita (*News Portal*), adalah situs web yang didedikasikan untuk menyediakan informasi berita.
7. Komunitas (*Community*), adalah tempat orang-orang yang berkumpul dan ingin bersosialisasi dengan membentuk komunitas.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Pendidikan (*Educational*), situs web pendidikan sebagai sarana personalisasi hubungan antara pusat dan komunitas pendidikan, antara siswa dan siswa serta untuk berkomunikasi dan menyebarkan informasi satu sama lain yang terkait dengan pendidikan secara keseluruhan.

## 2.6 Kriteria Website yang Baik

Standar situs web berkualitas tinggi adalah interaktif, representatif, ringkas, sederhana, aman dan andal, serta tampilan yang menarik (Wicaksono, Susanto, dan Winarno, 2012). Secara teori, standar situs web berdasarkan desain yang efektif adalah desain situs web (*Site Design*), fungsi situs web (*Site Functionality*), dan penilaian pelanggan (*Customer Value*). Selain itu, *website* yang bagus juga harus berkualitas sebagai media yang bermanfaat (Djaeng dan Burhanudin, 2016).

Beberapa kriteria untuk mengevaluasi kelayakan suatu website adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan (*Usability*), yaitu apakah pengguna dapat menemukan cara untuk menggunakan Web secara efektif atau melakukan sesuatu dengan benar. *Usability* memiliki beberapa karakteristik, seperti mudah dipelajari, efisien dan mudah digunakan serta diingat, frekuensi kesalahan dan tingkat kepuasan pengguna.
2. Sistem navigasi, yaitu sistem navigasi yang mudah dipahami secara keseluruhan oleh pengguna.
3. Desain grafis (*Graphic design*), yaitu pilihan grafis, *layout*, warna, bentuk dan tampilan yang dapat menarik pengguna secara visual untuk menjelajahi internet.
4. Konten (*Content*), yaitu konten atau isi yang mengandung manfaat (*content is king, but without good design, content is a naked king*), kecuali web tersebut merupakan web eksperimental/ *show off*.
5. Kompatibilitas, yaitu kompatibilitas perangkat dalam mendukung luas jaringan, misalnya *browser* dengan berbagai *plugin*.
6. *Loading time*, yaitu waktu panggil (*loading time*) walaupun singkat namun ada banyak faktor yang mempengaruhi waktu panggilan internet, di antaranya ukuran *bandwidth* lain/ koneksi pengunjung, status *server* web selama akses, aplikasi web yang digunakan, dan lainnya. Jaringan memiliki 8 detik pertama agar dapat meyakinkan pengguna untuk melanjutkan penelusuran atau menutup di detik pertama *browser* dan pindah ke situs web lain. Oleh karena itu, letakkan "sesuatu" dalam 8 detik pertama untuk menarik perhatian pengguna.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

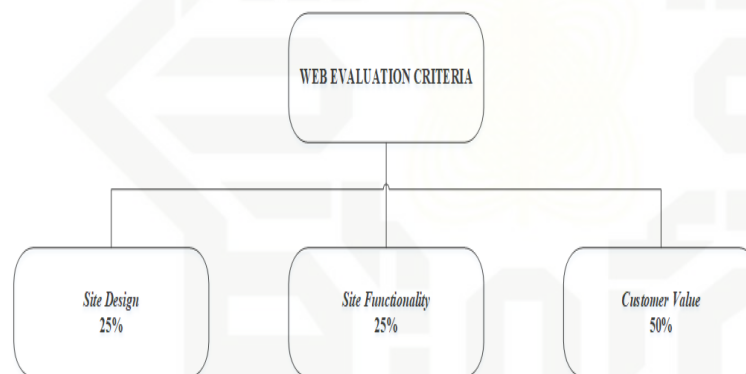
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. *Functionality*, hal ini dapat melibatkan pemrogram dan berbagai scriptnya, seperti PHP, ASP, Java, CGI, dan lainnya. Untuk membuat situs web dinamis, interaktif dan "real-time", serta pengguna dapat diundang untuk berkomunikasi secara langsung. Hal ini dapat dilihat seberapa bagus web bekerja berdasarkan status operasi jaringan teknologi.

Diterbitkan oleh salah satu lembaga penelitian terkemuka dunia (*Gartner Group*) dan menghasilkan penelitian yang dapat menjadi faktor yang harus diperhatikan dalam perancangan web, yaitu:

1. *Desain Website (Site Design)*, melibatkan tampilan dan sistem menu yang digunakan.
2. *Fungsi Website (Site Functionality)*, melibatkan berbagai fasilitas dan kemudahan yang tersedia pada *website*.
3. *Penilaian Pelanggan (Customer Value)*, yang melibatkan semua aspek manfaat secara langsung yang dianggap oleh pengguna yang mengakses *website*.

Gambar 2.1 mengilustrasikan tiga kriteria utama tersebut.



**Gambar 2.1.** Kriteria Desain Website

Dalam Gambar 2.1 dapat dilihat bahwa *Customer Value* mempunyai bobot yang lebih besar daripada dua kriteria lainnya sehingga aspek ini harus diperhatikan secara sungguh-sungguh oleh manajemen maupun pihak praktisi teknologi informasi.

### 2.7 Pengukuran Kualitas Website

Kualitas adalah totalitas atau kemampuan dari suatu entitas yang mempunyai tanggung jawab agar dapat memenuhi kebutuhan yang eksplisit maupun implisit. Persyaratan untuk evaluasi situs web berasal dari definisi di atas yaitu: evaluasi keseluruhan dari semua fitur situs web, dan seberapa bagus situs tersebut dapat memenuhi kebutuhan secara spesifik. Kualitas situs web juga berkaitan dengan kri-

teria atau standar seperti ketepatan waktu, kemudahan navigasi, kemudahan akses dan presentasi informasi.

Beberapa dimensi kualitas situs web telah diidentifikasi dan disebutkan dalam berbagai penelitian. Ada peneliti yang mengidentifikasi empat atribut kualitas *website* yaitu informasi, keramahan, daya tanggap dan kehandalan. Pada saat yang sama, terdapat penelitian lain yang mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan, empati, dan bukti fisik. Namun, secara umum yang menjadi patokan kualitas *website* adalah kualitas layanannya. Dimensi untuk mengukur kualitas situs web adalah sebagai berikut:

1. *Usability*

Kegunaan situs web terkait dengan kenyamanan situs web bagi pengguna untuk belajar menggunakan serta berinteraksi dengan situs web sehingga pengguna dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan mudah. Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *usability* berhubungan dengan atribut kemudahan (*easy of use*) dan kegunaan (*usefulness*) dari sebuah situs.

2. *Content*

Konten memiliki peran dalam hal memotivasi pengguna untuk berkunjung ke situs web kembali. Desain konten mengukur apakah konten tersebut menarik dan mudah dibaca. Konten yang disebutkan dalam penelitian ini yaitu konten yang terkait dengan desain situs web, termasuk warna, *font*, pengelompokkan menu opsi, konsistensi rancangan akan menghadirkan pengalaman yang menyenangkan untuk pengguna.

3. *Information Quality*

Kualitas informasi mengacu pada kualitas konten dan relevansi informasi situs web terhadap tujuan pengguna, seperti akurasi, konteks, tingkat keakuratan, format / bentuk dan informasi yang relevan. Kemudian, Maditinos menyebutkan bahwa kualitas informasinya dapat dibagi menjadi tiga kategori: pemahaman (*understandability*), keandalan (*reliability*) dan kegunaan (*usefulness*). Hal ini dapat menjadikan informasi sebagai dimensi kunci kualitas informasi.

Ada beberapa cara untuk mengukur kualitas sebuah *website*, diantaranya menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD), SERVQUAL dan Webqual.

1. *Quality Function Deployment* (QFD)

QFD adalah metode peningkatan kualitas yang berorientasi pada permintaan pelanggan (*customer requirements*). Metode yang menentukan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

suara pelanggan (VOC), digunakan sebagai input utama pelanggan Persiapan *House of Quality* (HOQ). Alat utama QFD adalah matriks, hasil dapat dicapai melalui penggunaan tim dengan mengumpulkan, menjelaskan, mendokumentasikan serta memprioritaskan kebutuhan pelanggan. Titik awal QFD adalah pelanggan dan keinginan serta kebutuhan pelanggan. Dalam QFD, hal ini disebut juga "suara pelanggan" (*voice of customer*). Pekerjaan tim QFD ialah mendengarkan suara dari pelanggan. Proses QFD dimulai dengan suara pelanggan yang kemudian dilanjutkan dengan 4 kegiatan utama yaitu:

- (a) Perencanaan Produk (*Product Planning*), mengartikan kebutuhan pelanggan kedalam kebutuhan teknik entri pelanggan (*technical requirements*).
- (b) Desain Produk (*Product Design*), mengartikan kebutuhan teknik pelanggan yang diubah menjadi karakteristik komponen.
- (c) Perencanaan Proses (*Process Planning*), langkah-langkah penentuan Perencanaan Proses (*Process Planning*) dan parameter serta mengartikan masukkan kedalam karakteristik proses.
- (d) Perencanaan Pengendalian Proses (*Process Planning Control*), menentukan atau menetapkan rencana pengendalian proses atau menetapkan metode control agar dapat mengendalikan karakteristik proses.

## 2. SERVQUAL

Metode SERVQUAL biasanya digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan di bidang pemasaran melalui penelusuran kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna layanan. Menurut Kesuma (2017) terdapat lima dimensi pengukuran yang dapat digunakan dalam metode SERVQUAL, yaitu:

- (a) Bukti terukur (*Tangibles*), menjelaskan fasilitas fisik, peralatan, serta tampilan status personel dan kehadiran pengguna.
- (b) Reliabilitas (*Reliability*), mengacu pada seberapa mampu dalam hal penyediaan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
- (c) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan saran atau perhatian yang tepat.
- (d) Jaminan (*Assurance*), adalah karyawan yang santun dan berpengetahuan luas yang dapat memberikan rasa kepercayaan dan keyakinan diri.
- (e) Empati (*Empathy*), termasuk kepedulian dan perhatian pribadi kepada



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengguna.

### 3. *Webqual*

*Webqual* adalah salah satu cara untuk mengukur kualitas suatu *website* berdasarkan pendapat pengguna akhir. Cara ini sudah banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan dan *webqual* adalah pengembangan dari metode *servqual*. Metode *webqual* memiliki alat penelitian yang dilakukan melalui pengembangan metode *Quality Function Development* (QFD). Sejak dikembangkannya metode *webqual* pada tahun 1998, metode tersebut telah mengalami beberapa kali perkembangan pada penataan dimensinya (Al Baiti dan Suprpto, 2017). *Webqual* 4.0 adalah metode atau alat ukur yang digunakan untuk mengukur kualitas dari suatu situs web berdasarkan alat penelitian yang dibagi menjadi tiga variabel yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) (Nada dan Wibowo, 2015).

### 2.8 *Webqual*

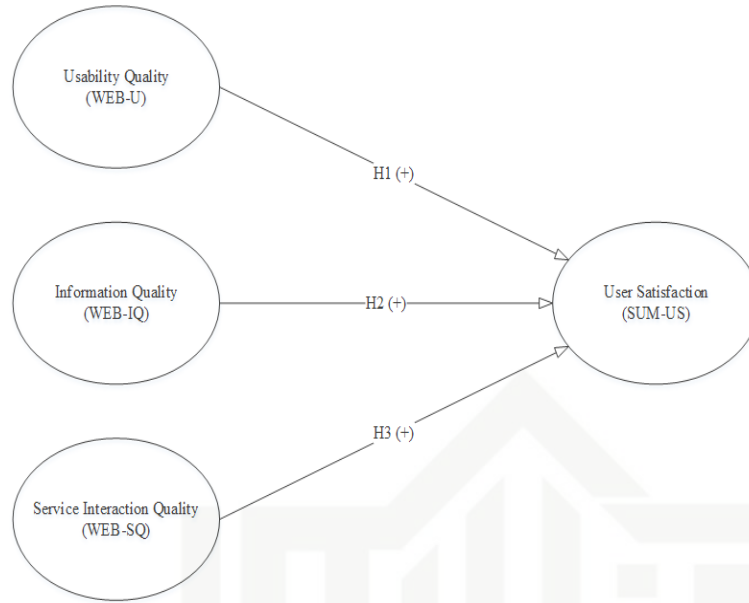
*Webqual* adalah salah satu metode atau cara untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan pendapat pengguna akhir. Metode *webqual* ini berasal dari pengembangan metode *Servqual* yang telah banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan. *Webqual* ini didasarkan pada *Quality Function Deployment* (QFD). Sejak *webqual* dikembangkan pada tahun 1998, yang dikembangkan bersama oleh Stuart J. Barnes dan Richard T. Vidgen, penyusunan butir pertanyaannya telah mengalami iterasi.

Menurut teori kualitas *website* (*webqual*), ada 3 variabel yang mewakili kualitas suatu *website*, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) yang ditunjukkan pada Gambar 2.2.

UIN SUSKA RIAU

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 2.2.** Model *WebQual* 4.0

Pengembangan *webqual* telah mencapai versi 4.0, pada *webqual* 1.0, *webqual* hanya kuat dalam hal kualitas informasi, dan dimensinya adalah kemudahan penggunaan (*easy of use*), pengalaman (*experience*), informasi (*information*), komunikasi (*communication*) dan integrasi (*integration*). Di *webqual* 2.0, perspektif interaksi telah diperbaiki dan perubahan besar telah dilakukan untuk menguji alternatif *webqual* 1.0 dan mulai membandingkan dengan metode *servqual*, pengujian dilakukan di *domain* toko buku *online* Amazon, Blackwells dan toko buku internet, dan menunjukkan hasil bahwa tingkat interaksi dari web memberi pengaruh dalam pembelian melalui internet.

Di *webqual* 3.0, variabelnya adalah kualitas informasi situs (*web information quality*) seperti akurat, tepat waktu, andal, kualitas interaksi situs (*web interaction quality*) seperti memiliki reputasi baik, keamanan transaksi, keamanan data pribadi, dan akan dikirimkan sesuai yang dijanjikan, serta kualitas desain situs web (*site design quality*) seperti mudah dinavigasikan, memiliki tampilan yang menarik, dan memproyeksikan rasa kompetensi) yang diuji di beberapa domain lelang *online*.

*Webqual* 4.0 didasarkan pada penelitian dalam tiga aspek yaitu: kualitas informasi dari sistem informasi, kualitas interaksi dan kegunaan interaksi manusia-komputer. Persepsi pengguna mencakup dua bagian, yaitu tingkat persepsi (aktual) dan yang diharapkan (ideal) dari layanan yang diterima, situs web yang berkualitas baik dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi serta kesenjangan yang terdapat antara persepsi aktual dan ideal yang rendah atau kecil.

Tabel 2.1 dibawah ini merupakan kategori dan variabel yang menjelaskan





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

metode *Webqual* 4.0 (Napitupulu, 2016).

**Tabel 2.1.** Variabel dan Pernyataan *Webqual* 4.0

Variabel	Indikator
<i>Usability</i>	1. Mudah untuk dioperasikan 2. Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan jelas dan mudah dipahami 3. Mudah dinavigasikan 4. <i>Website</i> mudah digunakan 5. Tampilan yang menarik 6. Tampilan sesuai dengan jenis <i>website</i> 7. Adanya tambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i> 8. <i>Website</i> memberi pengalaman yang positif bagi pengguna
<i>Information Quality</i>	9. Informasi yang tersedia akurat 10. Informasi yang tersedia dapat dipercaya 11. Informasi yang tersedia merupakan informasi terkini ( <i>up to date</i> ) 12. Informasi yang tersedia saling terkait (relevan) 13. Memberikan informasi yang mudah dipahami 14. Memberikan informasi rinci (detail) 15. menyediakan informasi dalam format yang sesuai
<i>Service Interaction Quality</i>	16. Memiliki reputasi yang baik 17. Memberikan rasa aman saat berinteraksi dengan <i>website</i> 18. Informasi pribadi saya disimpan dengan aman 19. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian 20. Memiliki suasana komunitas 21. Memudahkan komunikasi dengan organisasi 22. memberikan layanan sesuai yang dijanjikan
<i>Overall</i>	23. Tampilan <i>website</i> secara keseluruhan

Versi pertama dari metode *webqual* yang dikembangkan dari hasil lokakarya dan diselenggarakan dengan mengikutsertakan siswa/i sebagai pertimbangan kualitas situs web sekolah. Pemutaran instrumen *webqual* yang dipilih melalui proses perbaikan berulang dengan menggunakan kuesioner eksperimental sebelum diterapkan ke populasi yang lebih besar. 24 pertanyaan pada instrumen *webqual* telah diuji dengan aplikasi dalam lingkup situs web sekolah bisnis di Inggris. Analisis dari data yang dikumpulkan akan mengakibatkan penghapusan satu butir pertanyaan. Menurut analisis reliabilitas, 23 pertanyaan tersisa akan dibagi menjadi empat bidang utama, yaitu kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi, komunikasi dan integrasi.

Kualitas yang ditentukan di *webqual* 1.0 merupakan titik awal untuk evaluasi kualitas informasi dari situs web di *webqual* 2.0. Tetapi dalam penerapan *webqual* dapat dilihat dengan jelas bahwa perspektif interaksi tidak dapat mencerminkan berkualitas bagus di *webqual* 1.0. Kualitas layanan biasanya ditentukan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

oleh apakah layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan. Pengembangan *Webqual 2.0* membutuhkan perubahan yang signifikan pada instrumen atau alat *webqual 1.0*.

Untuk kualitas interaksi, pada tahun 2001 Barnes dan Vidgen telah melakukan analisis dan membuat perbandingan instrumen SERVQUAL secara terperinci antara SERVQUAL dan *webqual 1.0*. Tinjauan tersebut menghasilkan sebagian besar pertanyaan-pertanyaan utama dalam SERVQUAL tidak kompatibel dengan *webqual 2.0*, namun tetap mempertahankan jumlah instrumen dengan 24 pertanyaan.

*Webqual 1.0* mungkin kuat dalam hal kualitas informasi, tetapi tidak cukup kuat dalam hal interaksi layanan. *Webqual 2.0* juga menekankan kualitas interaksi dengan menghilangkan beberapa kualitas informasi dari *Webqual 1.0*. Kedua versi ini memuat berbagai kualitas yang terkait dengan situs web, seperti artefak perangkat lunak. Dalam tinjauan Barnes dan Vidgen tahun 2001 menemukan bahwa semua kualitas dapat dibagi menjadi tiga kategori berbeda yaitu kualitas *website*, kualitas informasi serta kualitas interaksi layanan. Versi baru *Webqual 3.0* sudah dilakukan pengujian dalam *domain* lelang *online*.

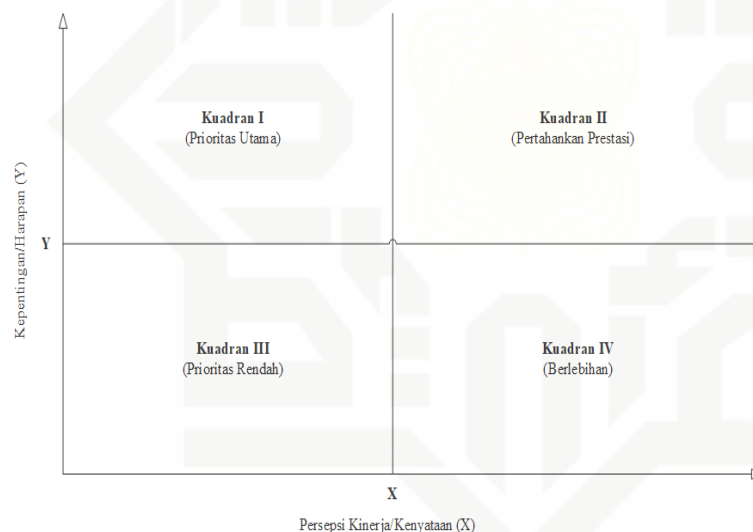
Analisis hasil *webqual 3.0* mengarah pada identifikasi tiga kategori kualitas *website* yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan. Kegunaan telah menggantikan kualitas situs web di *webqual 4.0* karena fokus pada pengguna dan pendapat mereka, bukan perancang situs web. Istilah utilitas juga lebih mencerminkan dua tingkat abstraksi aspek lain dari *webqual* yaitu interaksi layanan serta informasi.

Secara teori standar situs web berdasarkan desain yang efektif adalah desain situs web, fungsionalitas situs web, dan nilai pelanggan. Selain itu, situs web yang baik juga harus memiliki kelayakan sebagai media yang bermanfaat. Adapun untuk mengetahui kelayakan suatu *website*, dapat dilakukan pengukuran menggunakan metode *webqual* (Djaeng dan Burhanudin, 2016). Metode *webqual* merupakan teknik pengukuran untuk mengetahui kualitas suatu *website*. Metode *webqual* menggunakan persepsi dan kepentingan pengguna. Pandangan pengguna terhadap sistem informasi yang baik adalah sistem yang membuat pengguna puas dengan kualitas *website*. Kualitas ini tertuang dalam tiga variabel *webqual* versi 4.0 yaitu variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan interaksi layanan (*service interaction quality*). *Webqual* mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir.

## 2.9 Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menentukan faktor kinerja utama mana yang harus ditunjukkan oleh organisasi untuk memenuhi kepuasan pengguna jasanya. Teknik ini dikemukakan pada tahun 1977 oleh John A. Martilla dan John C. James. IPA pada awalnya digunakan untuk penelitian di bidang pemasaran. Namun, penggunaannya telah berkembang ke berbagai bidang layanan seperti perawatan medis, sekolah dan juga pemerintahan.

IPA digunakan untuk memahami persepsi lebih dalam hal yang berhubungan dengan pendapat pengguna terhadap kualitas jasa atau layanan. Variabel kepentingan (*importance*) menunjukkan pentingnya atribut kualitas menurut pengguna, sedangkan variabel kinerja (*performance*) menunjukkan seberapa baik atribut tersebut dirasakan pengguna secara nyata atau aktual. (Siregar dan Fitriawan, 2018). Grafik IPA IPA dibagi menjadi 4 kuadran, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.3.



**Gambar 2.3.** Grafik *Importance Performance Analysis*

Konsep *Importance Performance Analysis* (IPA) berasal dari metode *servqual*, yang mengukur kepentingan pelanggan (*customer expected*) dan apa yang harus dilakukan oleh suatu organisasi untuk menghasilkan jasa atau layanan berkualitas tinggi. Kualitas layanan dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu layanan yang dirasakan (*perceived service*) dan layanan yang diharapkan (*expected service*). Dalam hal ini, pengukuran kualitas layanan tidak hanya bergantung pada level kepuasan, namun juga ekspektasi, ekspektasi ini diubah menjadi tingkat kepentingan.



#### Hak Cipta Dituliskan Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Analisis menggunakan grafik matriks kepentingan dan kinerja. Diagram tersebut terdiri dari 4 kuadran, yaitu kuadran pertama adalah daerah yang menjadi prioritas utama, kuadran kedua adalah wilayah yang harus dipertahankan, kuadran yang ketiga adalah wilayah prioritas rendah, dan kuadran keempat adalah daerah atau wilayah yang berlebihan (Nasution dan Mudjahidin, 2013). Berikut ini penjelasan dari masing-masing kuadran menurut Santoso, Anwar, dan Hermawati (2015).

1. Kuadran I: Prioritas Utama (*High Importance* dan *Low Performance*). Kuadran ini memiliki nilai harapan atau kepentingan yang tinggi namun persepsi atau kinerja yang dirasakan masih rendah. Kuadran I menunjukkan bahwa kualitas *website* yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan pengguna sehingga pihak organisasi atau perusahaan memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas kinerja *website* agar dapat memenuhi kepentingan atau harapan pengguna.
2. Kuadran II: Pertahankan Prestasi (*High Importance* dan *High Performance*). Kuadran ini dianggap baik karena nilai antara kinerja dan kepentingan memiliki nilai yang sama besar. Atribut yang terdapat pada kuadran II diharapkan dapat mempertahankan prestasi yang telah diraih.
3. Kuadran III: Prioritas rendah (*Low Importance* dan *Low Performance*). Dianggap mempunyai tingkat kepuasan yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen, sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan faktor tersebut.
4. Kuadran IV: Cenderung Berlebihan (*Low Importance* dan *High performance*). Kuadran ini dianggap sebagai faktor yang tidak penting bagi pengguna, tetapi kinerjanya berlebihan.

Teknik analisis ini mencari hubungan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan melalui analisis skor kesenjangan (*gap*), sehingga organisasi tidak hanya akan menilai keseluruhan kualitas layanan seperti yang dipersepsikan pengguna, namun juga dapat mengidentifikasi dimensi utama dan atribut mana saja yang perlu ditingkatkan kualitasnya berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Melalui analisis IPA, manajemen penyedia layanan web tidak hanya akan mengevaluasi kualitas secara keseluruhan yang dirasakan oleh pengguna situs web, tetapi juga dapat mengidentifikasi dimensi dan aspek utama dari setiap dimensi (atribut / fungsi) kualitas situs web yang membutuhkan perbaikan yang didasarkan pada persepsi dan harapan pengguna (Wicaksono dkk., 2012).



## 2.10 Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekumpulan elemen dari banyak elemen yang mempunyai ciri umum, seperti wilayah yang akan diteliti. Atau populasi adalah seluruh orang, peristiwa atau benda yang merupakan obyek dari penelitian yang diminati bagi peneliti. Oleh karena itu, populasi adalah sekumpulan elemen yang dapat digunakan untuk membuat banyak kesimpulan. Sampel adalah subkategori yang dipilih dari populasi untuk dipakai dalam penelitian.

Teknik pengambilan sampel biasanya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu *non-probability sampling* dan *probability sampling*.

### 1. *Probability Sampling*

Pengambilan sampel dengan cara ini dilakukan secara acak atau random. Peneliti perlu memahami teknik yang tersedia dimana sampel dari setiap unit dalam populasi memiliki peluang yang sama agar bisa dipilih. Jika setiap unit dalam populasi diberi nomor roda keseimbangan yang sama sekali berbeda dengan angka populasi yang sesuai dapat ditentukan dan merekam hasil pemutaran atau pilihan. Jika roda memutar banyak item dalam sampel tersebut, masing-masing item yang akan dimasukkan ke dalam populasi sampel akan diidentifikasi. Yang termasuk dalam pengambilan sampel probabilitas yaitu *simple random sampling*, *systematic sampling* (*Systematic Sampling*), *stratified sampling*, dan pengambilan sampel cluster (*Cluster Sampling*).

### 2. *Nonprobability Sampling*

Dalam *non-probability sampling*, peneliti dapat secara sewenang-wenang atau secara sadar menentukan apakah elemen tersebut cocok dengan sampel. Dengan kata lain, mungkin atau tidaknya seseorang terpilih sebagai anggota sampel tidak dapat diketahui. Hal ini karena teknik ini terlalu bergantung atau percaya pada pendapat pribadi peneliti, daripada kesempatan untuk memilih elemen. Pada teknik ini tidak ada penilaian yang diperhitungkan secara objektif dari sampel yang diperoleh secara akurat. Adapun yang termasuk kedalam teknik pengambilan sampel non-probabilitas, diantaranya pengambilan sampel praktis (*convenience sampling*), *Judgmental sampling*, *quota sampling* dan *snowball sampling*. Masing-masing teknik ini akan dijelaskan sebagai berikut:

#### (a) Sampel Secara Kebetulan (*Convenience sampling*)

*Convenience sampling* sering disebut juga dengan teknik *accidental sampling*. Dalam teknik pengambilan sampel ini, yang dipilih men-



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jadi anggota sampel merupakan individu yang mudah ditemukan atau pada waktu yang tepat, mudah ditemukan dan dijangkau. Responden biasanya dipilih karena mereka berada pada waktu dan tempat yang tepat.

- (b) Pengambilan Sampel Berdasarkan Tujuan (*Judgmental sampling*)  
*Judgmental sampling* atau yang disebut dengan *purposive sampling* adalah salah satu bentuk dari pengambilan sampel yang mudah (*convenience sampling*). Gunakan teknik ini untuk memilih sampel berdasarkan penilaian atau pendapat ahli, berdasarkan maksud dan tujuan penelitian. Peneliti memilih elemen untuk dimasukkan kedalam sampel karena menurutnya elemen tersebut mewakili elemen populasi. Peneliti memilih elemen yang terdapat dalam sampel, karena menurutnya elemen tersebut dapat mewakili populasi.
- (c) Pengambilan sampel berbasis kuantitas (*Quota sampling*)  
 Pengambilan sampel kuota tampaknya seperti *two-stage restricted judgemental sampling*. Tahap pertama meliputi pengembangan kategori kontrol atau kuota faktor populasi. Untuk mengembangkan dan melakukan teknik ini, para peneliti membuat daftar kuota dan membuat daftar karakteristik pengendalian yang relevan serta menetapkan distribusi karakteristik ini pada populasi sasaran.
- (d) Pengambilan sampel seperti bola salju (*Snowball sampling*)  
 Dalam pengambilan sampel bola salju, hal yang dilakukan pertama kali adalah memilih kelompok responden secara acak. Setelah diwawancarai, narasumber ini diminta untuk mencari tahu narasumber lain yang terlibat populasi target. Tujuan utama dari pengambilan sampel bola salju adalah untuk menjelaskan beberapa ciri dalam populasi. Keuntungan dari Snowball pengambilan sampel adalah tren yang semakin umum yang menempatkan karakteristik yang diinginkan dalam populasi.

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan besar sampel adalah dengan menggunakan rumus *slovin* yang terdapat pada Persamaan 2.1:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (2.1)$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Taraf Kesalahan (10%) (Supriyanto dan Iswandari, 2017)

## 2.11 Skala Likert

Beberapa skala pengukuran dapat digunakan dalam desain skala pengukuran dalam penelitian perilaku, seperti skala *thurstone*, *guttman* dan *likert*. Skala *thurstone* dapat digunakan untuk memperkirakan preferensi seseorang dengan menggunakan nilai frekuensi respons. Skala *Guttman* menggunakan skala kumulatif, jika seseorang menyetujui suatu masalah tertentu, maka orang tersebut juga setuju dengan pertanyaan yang lebih lemah lainnya atau pertanyaan sebelumnya. Skala yang paling mudah digunakan adalah skala *likert*.

Skala likert merupakan skala pengukuran yang dikembangkan oleh Likert. Skala likert memiliki empat atau lebih pertanyaan, gabungan pertanyaan-pertanyaan ini dapat membentuk skor / nilai yang mewakili setiap karakteristik. Pada pengolahan analisis data, skor komprehensif semua item, biasanya jumlah atau rata-rata dapat dipakai. Skala likert merupakan skala psikologis yang umum dipakai dalam kuisioner, serta skala yang paling banyak digunakan dalam penelitian dalam bentuk survei. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert yang menampilkan atau menghasilkan laporan yang menjelaskan tujuan penggunaannya. Saat menjawab pertanyaan pada skala likert, responden menetapkan tingkat persetujuannya dengan memilih salah satu dari opsi yang tersedia. Biasanya terdapat 5 pilihan skala, formatnya adalah sebagai berikut:

1. Sangat Setuju
2. Setuju
3. Netral
4. Tidak Setuju
5. Sangat Tidak Setuju

Oleh karena itu, diperoleh perubahan skor dari 1 menjadi 5. Jadi dengan mengurangi skor tertinggi (5) dari skor terendah (1), lalu membaginya dengan jumlah kriteria (5) menghasilkan nilai interval antara satu kriteria dengan kriteria lainnya yaitu sebesar 0,8. Maka didapat kriteria penafsiran responden sebagai berikut:

- 1,00 - 1,80 artinya Tidak Baik (Buruk)
- 1,81 - 2,61 artinya Kurang Baik
- 2,61 - 3,41 artinya Cukup Baik
- 3,41 - 4,21 artinya Baik
- 4,20 - 5,00 artinya Sangat Baik



## 2.12 Validitas dan Reliabilitas

Validitas berasal dari kata "validity", yang menunjukkan derajat ketepatan dan keakuratan alat ukur dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Suatu benda dapat dikatakan alat tes atau alat ukur tersebut memiliki validitas yang tinggi jika instrument tersebut melakukan fungsi pengukurannya atau memberikan hasil pengukuran, yang sesuai dengan tujuan pengukuran. Pengujian yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan target pengukuran dianggap sebagai tes yang mempunyai validitas rendah.

Sisi lain dari definisi validitas adalah akurasi pengukuran. Benda atau alat ukur yang valid tidak hanya bias menunjukkan data secara akurat, tetapi juga harus memberikan deskripsi mendetail tentang data tersebut. Menggunakan alat ukur yang dirancang untuk pengukuran namun tidak dapat memberikan hasil pengukuran yang akurat akan menyebabkan berbagai kesalahan. Kesalahannya mungkin hasil yang terlampaui tinggi (*overestimated*) atau terlampaui rendah (*underestimated*). Instrument yang valid merupakan alat ukur yang mempunyai varian kesalahan kecil, sehingga angka yang dihasilkan dapat dipercaya sebagai angka "sebenarnya" atau perkiraan yang mendekati situasi sebenarnya. Validitas erat kaitannya dengan masalah tujuan pengukuran.

Untuk menghitung validitas internal skor atribut dikotomi, dapat menggunakan Koefisien korelasi biner ( $r_{bis}$ ) dari Persamaan 2.2:

$$r_{bis(i)} = \frac{x_i - x_t}{s_t} \sqrt{\frac{p_i}{q_i}} \quad (2.2)$$

Keterangan:

$r_{bis(i)}$  = Koefisien korelasi antara skor item i dan skor total

$X_i$  = Rata-rata skor total responden yang menjawab soal i dengan benar

$X_t$  = Rata-rata skor total seluruh responden

$S_t$  = Standar deviasi dari skor total seluruh responden

$P_i$  = Proporsi jawaban benar untuk i

$q_i$  = Proporsi jawaban benar i

Kemudian, hitung koefisien validitas internal dari skor atribut politomi dapat menggunakan korelasi product moment ( $r$ ) pada Persamaan 2.3

$$r_{ii} = \frac{\sum x_i x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad (2.3)$$

Keterangan:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$r_{ii}$  = Koefisien korelasi antara skor proyek dan skor total

$\sum x_i$  = Jumlah kuadrat deviasi dari skor  $X_i$

$\sum x_t$  = Jumlah kuadrat deviasi dari skor  $X_t$

Reliabilitas adalah terjemahan dari kata "*reliability*", berasal dari kata ketergantungan (*rely*) dan kemampuan (*ability*). Pengukuran dengan reliabilitas tinggi disebut pengukuran yang reliabel (*reliable*). Padahal reliabilitas memiliki banyak macamnya nama lain, seperti kredibilitas, keandalan, konsistensi, stabilitas, konsistensi, dan lainnya, tetapi ide utama yang terkandung dalam konsep reliabilitas ialah sejauh mana hasil pengukuran bisa dipercaya.

Hasil dari pengukuran bias dipercaya jika dalam pelaksanaan pengukuran yang dilakukan beberapa kali terhadap kelompok subjek yang sama hasilnya relatif sama, asalkan tidak ada perubahan aspek yang diukur pada subjek. Dalam hal ini, hasil yang relatif sama berarti bahwa perbedaan dapat ditoleransi terhadap perbedaan kecil diantara beberapa kali pengukuran. Ketika perbedaannya begitu besar seiring berjalannya waktu, maka hasil pengukuran dikatakan tidak reliabel atau tidak dapat diandalkan.

Ada beberapa uji reliabilitas suatu alat, diantaranya pengujian ulang (*test-retest*), kesetaraan, dan konsistensi internal (*internal consistency*). Teknik uji reliabilitas konsistensi internal meliputi tes *split half*, KR 20, KR 21 dan *Alfa Cronbach*. Namun rumus KR yang sering dipakai adalah KR 20 dan KR 21. Koefisien reliabilitas konsistensi gabungan butir atau item untuk skor butir dikotomi dapat menggunakan rumus *Kuder-Richardson* atau KR-20 menggunakan Persamaan 2.4:

$$KR - 20 = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum P_i Q_i}{S_t^2} \right) \quad (2.4)$$

Keterangan:

$K$  = Cacah item.

$P_i$  = Proporsi jawaban benar untuk nomor item  $i$

$Q_i$  = Proporsi jawaban benar item nomor  $i$

$P_i Q_i$  = Selisih nilai item

$S_t^2$  = Selisih Skor total Responden

Koefisien reliabilitas gabungan item untuk skor item politomi, dapat dihitung menggunakan koefisien Alpha dengan Persamaan 2.5

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right) \quad (2.5)$$

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan:

$r_{ii}$  = Koefisien reliabilitas

$S_i^2$  = Perbedaan nilai item

$S_t^2$  = Perbedaan skor total Responden

### 2.13 SPSS

SPSS adalah aplikasi dengan analisis data statistik yang cukup tinggi. SPSS memiliki sistem manajemen data dalam lingkungan grafis dengan menggunakan menu deskriptif dan kotak dialog sederhana, sehingga mudah dioperasikan dan dimengerti. SPSS ini merupakan program aplikasi yang paling diminati dan digunakan oleh para analis peneliti dalam hal mengolah data statistik.

Awalnya, SPSS digunakan untuk pengolahan data statistik untuk ilmu sosial, oleh karena itu SPSS adalah singkatan dari ilmu kemasyarakatan (*Statistical Package for the Social Sciences*). Sekarang, fungsi SPSS telah diperluas untuk digunakan secara luas untuk melayani bermacam jenis pengguna, seperti proses produksi pabrik, penelitian ilmiah, riset pasar, pengendalian, peningkatan kualitas (*quality improvement*) dan hamper semua bidang menggunakan statistik. Oleh karena itu, SPSS adalah singkatan dari produk statistik dan solusi layanan (*Statistical Product and Service Solutions*). SPSS memiliki banyak keunggulan dibandingkan dengan aplikasi statistik lainnya, di antaranya:

1. SPSS adalah *software* statistik yang paling mudah dijalankan (*user friendly*).
2. SPSS dapat mengakses data dalam berbagai format data yang tersedia seperti *dBase*, *Lotus*, *Access*, *file* teks, *spreadsheet*, dan bahkan akses elalui database ODBC (*Open Database Connectivity*) sehingga data sudah tersedia, SPSS bisa langsung dibaca dalam berbagai format untuk di analisis.
3. SPSS lebih memberikan tampilan data yang lebih informatif yaitu menampilkan data sesuai nilainya (menampilkan label data dalam teks) walaupun yang sebenarnya kita sedang berurusan dengan angka-angka (kode data).
4. SPSS memberikan informasi yang lebih akurat dengan memproses informasi yang hilang secara akurat atau tepat, yaitu memberikan alasan hilangnya data melalui pengkodean.
5. SPSS melakukan analisis yang sama pada kelompok observasi yang berbeda secara praktis dan sekaligus.
6. SPSS dapat meringkas data dalam format tabel multidimensi (*cross-tabs*), yaitu beberapa bidang (*fields*) dicantumkan pada waktu yang sama.
7. Tabel multidimensi SPSS bersifat interaktif. Kolom tabel dapat diubah men-



jadi baris tabel dan sebaliknya. Semua nilai dalam sel tabel telah disesuaikan secara otomatis. Hal ini memudahkan pekerjaan eksplorasi data.

Dalam perkembangannya, pemasok (*vendor*) utama SPSS antara tahun 2009 dan 2010 disebut PASW (*Predictive Analysis Software*). Pada 28 Juli 2009, perusahaan SPSS mengumumkan telah diakuisisi oleh IBM senilai US \$1,2 miliar, yang kemudian disebut IBM SPSS *Statistics*.

## 2.14 Profil STIE Mahaputra Riau

Adapun penjelasan tentang profil STIE Mahaputra Riau yaitu sebagai berikut:

### 2.14.1 Sejarah STIE Mahaputra Riau

STIE Mahaputra Riau berawal dari kursus D1 Komputer yang bernama IPI Lipindo yang didirikan oleh Ikatan Pemuda Islam (IPI). Seiring berjalannya waktu, IPI Lipindo mengalami perkembangan yang cukup bagus dan berhasil menjadi salah satu Akademi swasta yang berada di Kota Pekanbaru. IPI Lipindo berawal dari jenjang pendidikan D3 yang memiliki nama AAM (Akademi Akuntansi Manajemen) pada tahun 1996. Kemudian pada tahun 2013 program studi D3 IPI Lipindo naik status menjadi S1 dan berganti dari akademi menjadi Sekolah Tinggi dengan tiga program studi, yaitu prodi S1 Manajemen dan S1 Akuntansi dan D3 Akuntansi.

Program studi D3 Akuntansi diakreditasi oleh BAN-PT dengan No. Akreditasi: 033/BAN-PT/Ak-XII/DPL-III/XII/2012 Tanggal 28 Desember 2012. Program studi S1 Akuntansi diakreditasi oleh BAN-PT dengan No. Akreditasi: 396/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2014. Dan Program studi S1 Manajemen diakreditasi oleh BAN-PT dengan No. Akreditasi: NO.275/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2014 Tanggal 9 Agustus 2014.

### 2.14.2 Visi dan Misi

Visi STIE Mahaputra Riau:

Menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi yang menghasilkan lulusan yang dapat mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan berbasis akuntansi dan manajemen berdaya saing nasional serta menguasai teknologi informasi pada tahun 2026.

Misi STIE Mahaputra Riau:

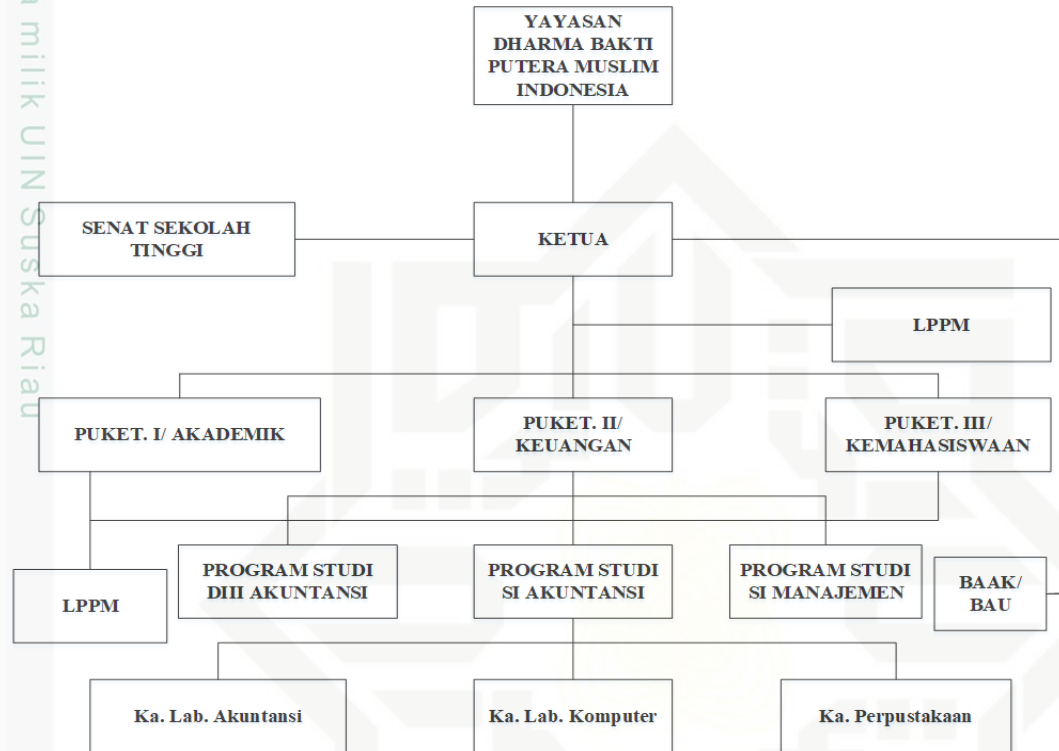
1. Menyediakan program pembelajaran berorientasi kebutuhan pasar, mencermati keterkaitan dan kesesuaiannya dengan kebutuhan pembangunan.
2. Memfasilitasi seluruh proses pendidikan supaya terletak pada area yang belajar kondusif.



3. Melakukan kerjasama dengan berbagai pihak lokal dan nasional untuk bersinergi dalam ilmu dan teknologi serta penerapannya.

### 2.14.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi STIE Mahaputra Riau dapat dilihat pada Gambar 2.4.



**Gambar 2.4.** Struktur Organisasi STIE Mahaputra Riau  
(Sumber: Data Sekunder STIE Mahaputra Riau, 2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

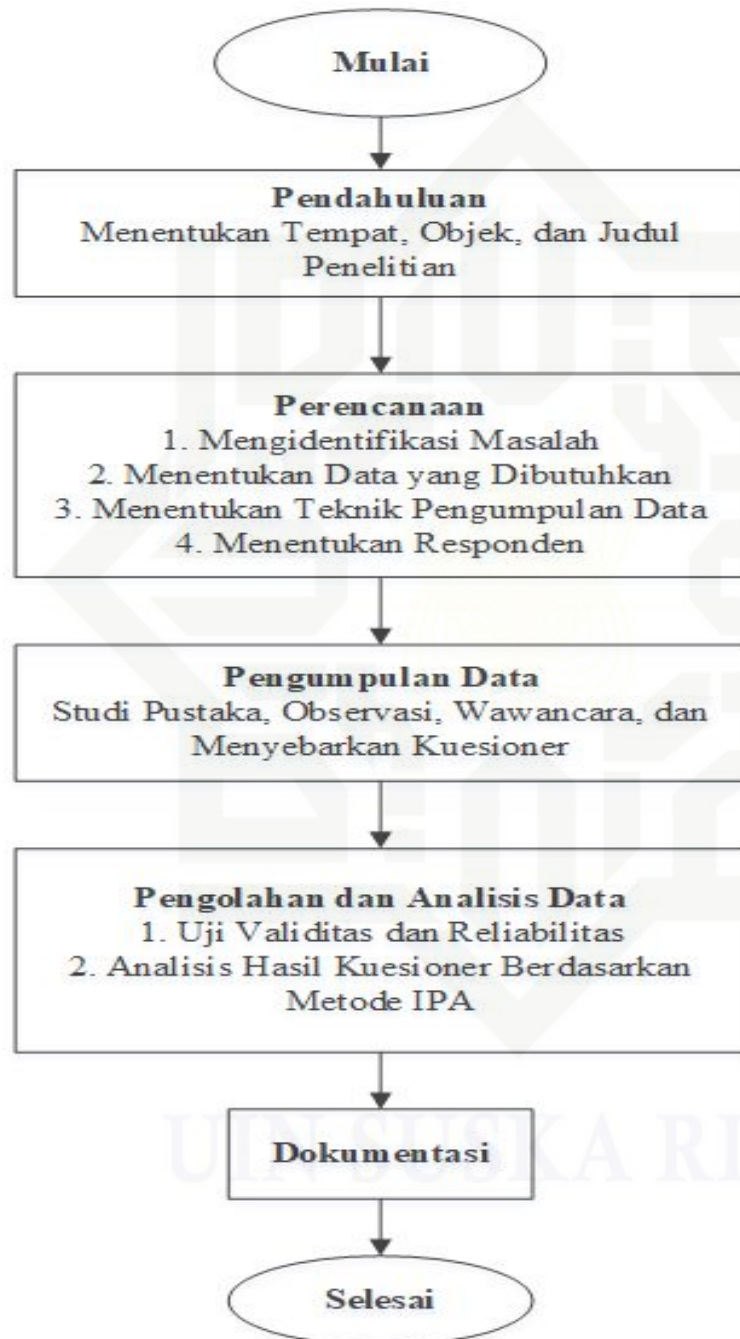
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

Adapun metodologi pengerjaan dalam pelaksanaan Tugas Akhir ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.1 Tahap Pendahuluan

Tahap pendahuluan pada penelitian merupakan tahap atau langkah awal sebelum melakukan penelitian. Tahap ini dimulai dengan menentukan tempat atau studi kasus dan menentukan judul yang tepat dengan studi kasus yang ada. Tahap pendahuluan penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

1. Menentukan Studi Kasus

Langkah yang paling pertama dilakukan adalah mencari studi kasus atau tempat penelitian untuk melakukan penelitian Tugas Akhir, penelitian ini dilakukan pada STIE Mahaputra Riau yang terletak di Jl. Paus, Tangkerang Barat, Kec. Marpoyan Damai, Pekanbaru-Riau, Indonesia.

2. Menentukan Objek Penelitian

Langkah selanjutnya adalah menentukan objek penelitian. Adapun yang menjadi objek penelitian dalam tugas akhir ini adalah *website* STIE Mahaputra Riau.

3. Menentukan Judul Penelitian

Setelah menentukan studi kasus dan objek penelitian maka langkah selanjutnya adalah menentukan judul. Judul dari penelitian tugas akhir ini yaitu “Analisis Kualitas *Website* STIE Mahaputra Riau Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan IPA”.

### 3.2 Tahap Perencanaan

Kegiatan yang terdapat pada tahap perencanaan adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi Masalah Penelitian

Mengidentifikasi masalah untuk dipecahkan, hal ini dilakukan untuk menghilangkan keragu-raguan. Langkah yang dilakukan yaitu menentukan rumusan masalah, batasan masalah, serta menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian. Adapun cara mengidentifikasi masalah pada penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara kepada bagian IT dan mahasiswa/i STIE Mahaputra Riau. *Screenshot* permasalahan *website* terdapat pada Lampiran B.

2. Menentukan Data yang dibutuhkan

Sebelum mengumpulkan data, terlebih dahulu harus ditentukan data apa yang akan dibutuhkan dalam penelitian tugas akhir ini. Penentuan data penelitian ini dilakukan setelah observasi secara langsung, selanjutnya melakukan studi pustaka untuk mengetahui data apa saja yang dibutuhkan. Data yang diperlukan dalam penelitian tugas akhir ini yaitu:

- (a) Data Utama atau primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan bagian IT, bagian Kemahasiswaan, dan ma-



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hasiswa/i STIE Mahaputra Riau seperti data tentang sejarah *website*, profil dan sejarah STIE Mahaputra Riau, serta visi misi, struktur organisasi, dan permasalahan yang terdapat pada *website*.

- (b) Data Pendukung atau sekunder, yaitu buku dan jurnal mengenai metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu jurnal mengenai metode *WebQual* dan IPA.

### 3. Menentukan Teknik Pengumpulan Data

Teknik dan alat pengumpulan data sangat penting untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Untuk menentukan teknik pengumpulan data maka dilakukan penelitian studi pustaka, observasi serta wawancara untuk memastikan apakah alat yang ditentukan dapat diterapkan pada objek penelitian. Setelah menentukan teknik pengumpulan data, tahap selanjutnya adalah menentukan alat untuk mengumpulkan data yaitu studi pustaka, wawancara dan survei kuesioner.

### 4. Menentukan Responden

Yang menjadi responden pada penelitian ini adalah mahasiswa/i aktif STIE Mahaputra Riau. Jumlah mahasiswa yang aktif sebanyak 855 atau 650 kemudian untuk menghitung sampel menggunakan rumus *slovin*. Banyak responden atau sampel yang digunakan dalam proses penyebaran kuesioner diperoleh menggunakan rumus *slovin* seperti berikut ini:

$$\eta = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$\eta = \frac{650}{1+650 \times (0,1)^2}$$

$$\eta = \frac{650}{1+650 \times (0,01)}$$

$$\eta = \frac{650}{1+6,5}$$

$$\eta = \frac{650}{7,5}$$

$$\eta = 86,66$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi = 650

e = Taraf Kesalahan (10%)

Dari Persamaan 2.1 di atas maka didapat jumlah sampel pada penelitian ini adalah 86,66 yang digenapkan menjadi 87 responden. Karena jumlah populasi seluruh responden 650 dan mendapatkan jumlah sampel sebanyak 87 responden, maka peneliti menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Teknik ini digunakan karena setiap elemen penelitian dari suatu populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

### 3.3 Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan bahan penelitian. Tahap pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Pustaka  
Studi pustaka dilakukan dengan mencari referensi dari penelitian sejenis, jurnal, dan buku yang berhubungan dengan penulisan penelitian tugas akhir ini. Kegiatan ini dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari data internal objek penelitian, seperti data yang diperoleh dari buku dan jurnal yang berhubungan dengan judul penelitian seperti jurnal Siregar dan Fitriawan (2018) dengan judul “Analisis Kualitas *Website* Ruangguru.Com Menggunakan *Webqual* 4.0 Dan IPA (*Importance Performance Analysis*)”, Barus dan Suprpto (2018) dengan judul “Analisis Kualitas *Website* Tribunnews.com Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis*”, Santoso dkk. (2015) dengan judul “Analisis Kualitas *Website* Menggunakan Metode *Webqual* Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Situs Kaskus”.
2. Observasi  
Melakukan pengamatan langsung terhadap *website*, fungsi *website*, serta alur penggunaan *website* STIE Mahaputra Riau, agar mempermudah dalam menemukan permasalahan yang terdapat pada *website* tersebut.
3. Wawancara  
Akses tanya jawab dilakukan pada objek yang pernah mengakses situs STIE Mahaputra Riau. Wawancara dilakukan langsung mengenai permasalahan yang terdapat pada *website* STIE Mahaputra Riau dengan ibu *staff* M.I.T Idra Widia, sebagai *programmer* sekaligus pengelola situs web yang akan diteliti, bapak Nusyirwan, S.Kom sebagai *staff* bagian *Marketing* yang juga menjabat sebagai Waka III Bidang Kemahasiswaan, serta beberapa mahasiswa aktif STIE Mahaputra Riau yang terdiri dari mahasiswa semester I dan V. Peneliti memberikan pertanyaan seputar layanan *website* STIE Mahaputra Riau. Berita acara saat wawancara tersebut dapat dilihat pada Lampiran A.
4. Menyebarakan Kuesioner  
Untuk mengetahui kualitas *website* STIE Mahaputra Riau, maka penelitian ini dilakukan dengan metode survei berdasarkan kuesioner. Kuesioner di dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas *website* yang telah diimplementasikan oleh pihak STIE Mahaputra Riau. Setelah menyebar kuesioner, dilakukan uji prasyarat instrumen penelitian dengan menggu-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nakan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah semua pernyataan yang diusulkan untuk mengukur variabel adalah valid. Dalam menentukan variabel pembuatan kuesioner, peneliti menggunakan variabel yang terdapat dalam metode *webqual* 4.0. Adapun pernyataan kuesioner serta jawaban responden dapat dilihat pada Lampiran C.

### 3.4 Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Tahap ini dilakukan dengan melakukan pengolahan terhadap data kuesioner responden dengan uji validitas dan uji reliabilitas serta analisis hasil kuesioner menggunakan metode IPA:

#### 3.4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pada tahap ini peneliti akan melakukan uji validitas yang bertujuan untuk mengetahui apakah data kuesioner yang diperoleh valid atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi *Product Moment* atau R tabel dengan R hitung, dimana R hitung harus lebih besar dari R tabel. Setelah menyelesaikan uji validitas, langkah selanjutnya adalah pengujian reliabilitas untuk mengetahui apakah data yang diperoleh sudah *reliable* atau *non reliable*. Hasil uji validitas dan reliabilitas terdapat pada Lampiran D.

#### 3.4.2 Analisis Hasil Kuesioner Berdasarkan Metode IPA

Pada langkah selanjutnya peneliti akan menggunakan metode IPA untuk analisis kualitas *website* berdasarkan tingkat kepentingan pengguna dan kinerja *website* dengan menggunakan tools IBM SPSS 26. Evaluasi perhitungan yang dilakukan yaitu dengan membagi skor dari masing-masing rata-rata variabel *importance* yang mempunyai perbedaan signifikan dengan rata-rata variabel *performance*. Analisis yang digunakan dalam metode IPA ada dua, yaitu analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran.

Analisis tingkat kesesuaian akan menentukan skala prioritas yang akan digunakan dalam memproses hasil analisis kuadran. Analisis kesenjangan (*gap*) digunakan sebagai cara untuk memeriksa tingkat kualitas situs web yang ditinjau dari nilai kesenjangan (*gap*) antara kualitas yang dirasakan atau Aktual dan kualitas yang diinginkan atau diharapkan atau ideal. Dalam analisis kesenjangan (*gap*), tingkat kualitas *website* yang baik bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sebenarnya telah mencapai kualitas ideal yang diharapkan oleh para responden. Jika hasil analisis (*gap*) negatif, tingkat kualitas yang dirasakan dinyatakan masih kurang sehingga belum memenuhi keinginan yang ideal dari pengguna. Analisis



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kuadran dalam metode IPA menghasilkan grafik diagram Kartesius.

### 3.5 Tahap Dokumentasi

Melakukan dokumentasi hasil penelitian, yaitu semua data yang diperoleh dari serangkaian penelitian yang telah dilakukan akan menghasilkan sebuah laporan yang nantinya akan diujikan kembali kepada pembimbing ataupun penguji penelitian. Data yang diperoleh sebelumnya diolah sedemikian rupa ke dalam laporan penelitian yang akhirnya diharapkan dapat memberikan manfaat dalam penelitian tugas akhir ini.



## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil pembahasan analisis kualitas *website* STIE Mahaputra Riau menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan IPA adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan IPA untuk mengetahui kualitas *website* STIE Mahaputra Riau saat ini dan untuk mengetahui indikator mana saja yang membutuhkan perbaikan. Responden yang terlibat dalam penelitian tugas akhir ini sebanyak 87 responden, yaitu mahasiswa/i aktif STIE Mahaputra Riau. Hasil nilai kesenjangan (*gap*) yang terdapat pada seluruh indikator bernilai negatif. Hal ini membuktikan bahwa kualitas *website* STIE Mahaputra Riau masih belum sesuai dengan harapan/kepentingan pengguna. Dan nilai kesenjangan terbesar dimiliki oleh indikator nomor 1 yang berada di variabel *usability* dengan gap sebesar -0,79.
2. Analisis dengan metode IPA menunjukkan bahwa indikator yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan ialah indikator nomor 1 dan 5 dari variabel *usability*, indikator nomor 14 dari variabel *information quality*, serta indikator nomor 16, 17, dan 18 dari variabel *service interaction quality* yang berkaitan dengan *website* mudah dioperasikan, tampilan yang atraktif, informasi yang rinci, reputasi yang baik, serta isu keamanan dan kepercayaan.
3. Rekomendasi/ saran yang diberikan untuk meningkatkan kualitas *website* STIE Mahaputra Riau dapat dilihat pada Tabel 4.28.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti memberikan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Kepada pihak yang hendak mengembangkan penelitian dengan tema yang seperti ini, diharapkan dapat menambahkan atau memakai variabel yang lain diluar variabel metode *webqual* 4.0 untuk mendapatkan perbandingan hasilnya. Hal ini karena kualitas *website* tidak hanya dipengaruhi oleh variabel-variabel yang ada pada metode *webqual* 4.0. Masih terdapat variabel lain yang perlu diteliti guna meningkatkan kualitas *website* contohnya seperti variabel kualitas keamanan *website* dan variabel kualitas desain.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau bahan pertim-

baikan bagi pihak pengelola *website* STIE Mahaputra Riau untuk memperbaiki kualitas *website*.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al Baiti, A., dan Suprpto, A. R. (2017). Pengukuran kualitas layanan website dinas pendidikan kota malang dengan menggunakan metode webqual 4.0 dan ipa. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Arifin, S. R. (2018). Pengukuran kualitas layanan website universitas tadulako menggunakan metode webqual. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 4(2), 125–136.
- Barus, E. E., dan Suprpto, A. D. H. (2018). Analisis kualitas website tribunnews.com menggunakan metode webqual dan importance performance analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Batubara, F. A. (2015). Perancangan website pada pt. ratu enim palembang. *JURNAL ILMU PENGETAHUAN DAN TEKNOLOGI TERAPAN” REIN-TEK”(REKAYASA INOVASI TEKNOLOGI)*, 7(1).
- Djaeng, D. S., dan Burhanudin, B. (2016). Analisa kualitas website stmik bina mulia palu menggunakan framework webqual. *Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer*, 2(2), 53–63.
- Gustina, G. (2018). Analisis kualitas website stia satya negara palembang menggunakan webqual dan importance performance analysis. *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI) 2018*.
- Haikal, F. R., Herlambang, A. D., dan Wardani, N. H. (2018). Evaluasi kualitas website dengan webqual dan importance-performance analysis (studi pada website perusahaan daerah air minum surya sembada surabaya). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Hastanti, R. P., dan Purnama, B. E. (2015). Sistem penjualan berbasis web (e-commerce) pada tata distro kabupaten pacitan. *Bianglala Informatika*, 3(2).
- Jannah, E. N., dan Arifin, A. Z. (2015). Sistem informasi absensi haul berbasis web di pondok pesantren muhyiddin surabaya. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 1(1), 47–59.
- Karina, Y. T., dan Kusuma, W. A. (2018). Evaluasi kualitas layanan website simanta pkn universitas muhammadiyah malang dengan pendekatan webqual 4.0 dan analisis ipa. *Teknika: Engineering and Sains Journal*, 2(1), 11–16.
- Kesuma, D. P. (2017). Analisis pengukuran kualitas layanan web perguruan tinggi xyz menggunakan servqual. Dalam *Seminar nasional informatika (snif)* (Vol. 1, hal. 178–183).



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Monalisa, S. (2016). Analisis kualitas layanan website terhadap kepuasan mahasiswa dengan penerapan metode webqual (studi kasus: Uin suska riau). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 13(2), 181–189.
- Nada, N. Q., dan Wibowo, S. (2015). Pengukuran kualitas layanan sistem informasi akademik menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Informatika Upgris*, 1(2 Desember).
- Napitupulu, D. B. (2016). Evaluasi kualitas website universitas xyz dengan pendekatan webqual [evaluation of xyz university website quality based on webqual approach]. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 14(1), 51–64.
- Nasution, M., dan Mudjahidin, M. (2013). Analisis kualitas layanan website kantor pelayanan perbendaharaan negara (kppn) surabaya i dengan metode webqual. *SESINDO 2013*, 2013.
- Santoso, B. S., Anwar, M. F., dan Hermawati, S. (2015). Analisis kualitas website menggunakan metode webqual dan importance-performance analysis (ipa) pada situs kaskus. Dalam *National conference on information technology and technical engineering (citee). at university club hotel–yogyakarta*.
- Siregar, R. K. D., dan Fitriawan, R. A. (2018). Analisis kualitas website ruanggu.ru. com menggunakan metode webqual 4.0 dan ipa (importance performance analysis). *eProceedings of Management*, 5(1).
- Supriyanto, W., dan Iswandari, R. (2017). Kecenderungan sivitas akademika dalam memilih sumber referensi untuk penyusunan karya tulis ilmiah di perguruan tinggi. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 13(1), 79–86.
- Syukron, A., dan Hasan, N. (2015). Perancangan sistem informasi rawat jalan berbasis web pada puskesmas winong. *Bianglala Informatika*, 3(1).
- Wicaksono, B. L., Susanto, A., dan Winarno, W. W. (2012). Evaluasi kualitas layanan website pusdiklat bpk ri menggunakan metode webqual modifikasi dan importance performance analysis. *MEDIA*, 19(1).

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN A

### HASIL WAWANCARA

**LAMPIRAN A**  
**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nusyirwan, S.Kom

Jabatan : Staf Bagian Marketing dan Waka 3 Bidang Kemahasiswaan

Waktu Wawancara : 29 November 2019

Tempat Wawancara : STIE Mahaputra Riau

Menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini:

Nama : Juwani

NIM : 1165320366

Program Studi : Sistem Informasi

Semester : VII (Tujuh)

Fakultas : Sains dan Teknologi UIN Suska Riau

Benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data selama waktu penelitian berlangsung dengan judul penelitian "Analisis Kualitas *Website* STIE Mahaputra Riau Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*". Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber,  
  
Nusyirwan, S.Kom

#### A.1 Wawancara I

Nama : Nusyirwan, S.Kom

Jabatan : *Staff* Bagian *Marketing* dan Waka 3 Bidang Kemahasiswaan

Berikut adalah hasil wawancara peneliti terhadap Narasumber yang bersangkutan mengenai permasalahan yang diteliti:

1. Apakah bapak pernah mengakses *website* *stie-mahaputra.ac.id*?

Jawaban: Pernah.

2. Informasi apa saja yang terdapat pada *website* tersebut pak?

Jawaban: Berbagai macam. Diantaranya tentang profil, tutorial dan materi perkuliahan, prodi, alumni, kegiatan-kegiatan, informasi mengenai kerja sama pihak kampus dengan instansi atau lembaga lain, dan lain sebagainya.

3. Apakah mudah dalam menggunakan *website* tersebut pak?

Jawaban: Mudah

4. Apakah informasi yang tersedia di *website* tersebut sudah lengkap pak?

Jawaban: Tergantung yang membutuhkan. Kalau bagi kita sendiri ya cukup lengkap.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Apakah didalam *website* terdapat konten untuk berkomunikasi dengan pihak kampus pak?

Jawaban: Ada.

6. Apakah tampilan *website* tersebut sudah menarik pak?

Jawaban: Bagi saya sudah cukup menarik.

7. Apa harapan bapak terhadap *website* tersebut?

Jawaban: Harapannya supaya informasi-informasi tentang kampus ini bagi yang melihatnya sesuai dengan apa yang diinginkan.

8. Apakah bapak puas dalam menggunakan *website* tersebut?

Jawaban: Puas dalam artian sampai saat ini cukup puas. Tetapi mungkin ada beberapa kekurangan yang perlu di perbaiki. Dan namanya juga teknologi jadi harus *update* terus informasi yang ada sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan khalayak ramai.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LAMPIRAN A**  
**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA**

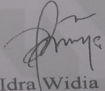
Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Idra Widia  
Jabatan : Staf M.I.T Bagian Programmer  
Waktu Wawancara : 08 November 2019  
Tempat Wawancara : STIE Mahaputra Riau

Menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini:

Nama : Juwani  
NIM : 1165320366  
Program Studi : Sistem Informasi  
Semester : VII (Tujuh)  
Fakultas : Sains dan Teknologi UIN Suska Riau

Benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data selama waktu penelitian berlangsung dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Website STIE Mahaputra Riau Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber,  
  
Idra Widia

## A.2 Wawancara II

Nama : Idra Widia

Jabatan : *Staff* M.I.T Bagian Programmer

Berikut adalah hasil wawancara peneliti terhadap Narasumber yang bersangkutan mengenai permasalahan yang diteliti:

1. Kapan *website* ini dibangun, kak?

Jawaban: Pembuatan *website* STIE sudah dimulai sejak akhir tahun 2008 dan terus mengalami pengembangan dan revisi sesuai dengan inovasi sistem, promosi dan edukasi yang terus dilakukan di kampus STIE Mahaputra.

2. Kapan *website* ini pertama kali mulai diterapkan di STIE Mahaputra Riau kak?

Jawaban: *Website* STIE pertama kali mulai *launching* di awal tahun 2009. Dengan *design* yang masih sederhana tapi telah dilengkapi dengan beberapa portal pendukung seperti portal sistem informasi mahasiswa, penerimaan mahasiswa baru, *e-library*, *e-study* dll.

3. Apakah tujuan dibangunnya *website* ini?

Jawaban: Tujuan pembuatan *website* adalah sebagai salah satu media sarana publikasi informasi, berita dan promosi kampus STIE mahaputra yang ditujukan kepada masyarakat dan mahasiswa khususnya.

4. Berapa statistik pengunjung *website* ini kak?



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawaban: Diawal pengembangan *website*, memang pernah digunakan *widget* penghitungan statistik pengunjung. Namun, seiring perkembangan jaman, statistik pengunjung sudah tidak dipublikasikan dan hanya untuk data internal. Akan tetapi, kami juga membuat *fanspage like* di situs utama sebagai sarana publikasi *website*. Disebabkan masyarakat jaman sekarang lebih tertarik untuk mengakses media sosial daripada langsung ke *website* yang bersifat resmi.

Selain itu, disetiap postingan berita atau *event* yang diklik pengunjung akan menampilkan jumlah *viewer* disetiap postingan setelah judul berita.

5. Bahasa pemrograman apa yg digunakan dalam membangun *website* ini?

Jawaban: Bahasa pemrograman yang digunakan dalam *script* pembuatan *website* adalah PHP. Di *support* dengan *Javascript*, *JQuery* dan *MySQL query*.

6. Berapa banyak jumlah mahasiswa yg aktif dari semua jurusan?

Jawaban: Ini tidak pernah kita publikasikan dan biasanya hanya untuk internal. Tapi, bisa dicek di *website* dikti.

7. Sudah berapa kali *website* ini di *upgrade* setelah *website* ini diterapkan dan bagian mana saja yg di *upgrade*?

Jawaban: Terhitung sejak pertama kali dibuat, telah dilakukan perubahan web baik dari segi *layout*, *design*, *script* dan *content* kurang lebih 3x dan puluhan pengembangan *content* pendukung.

8. Apakah mudah dalam menggunakan *website* ini kak?

Jawaban: Website dibuat se *user-friendly* mungkin dengan terus melakukan pengembangan *script*, tampilan dan kualitas konten. Begitu juga dengan inovasi terbaru yang sedang dikembangkan saat ini yaitu membuat *responsive* web yang memudahkan pengunjung mengakses web di android.

9. Permasalahan apa saja yg pernah terjadi selama ini kak?

Jawaban: Permasalahan yang sering muncul biasanya berkaitan dengan kecepatan akses *website* yang bergantung pada koneksi server *hosting* diluar.

10. Berapa kapasitas *hosting*nya?

Jawaban: Untuk saat ini kita memakai *hosting* dengan kapasitas bisnis.

11. Apakah *website* ini mempunyai manual *book* nya kak?

Jawaban: Dulu pernah ada manual *book*nya, akan tetapi dikarenakan adanya pengembangan secara terus menerus, maka sudah tidak digunakan lagi. Apalagi, penelusuran konten *website* yang *simple* dan mudah digunakan, di zaman era medsos saat ini bukanlah hal yang terlalu sulit bagi pengunjung untuk menelusuri *website* ini.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Apakah *website* ini mempunyai SOP?

Jawaban: SOP internal ya.

13. Apa yg diharapkan kedepannya dengan adanya *website* ini kak?

Jawaban: Sesuai dengan tujuan pembuatan *website* diatas, STIE Mahaputra berharap dengan adanya *website* ini, dapat memberi informasi dan bahan pertimbangan sebagai pilihan tempat pendidikan lanjut yang sesuai kebutuhan perkembangan jaman dan menarik minat masyarakat yang mengedepankan *skill* dan kompetensi yang akan sangat berguna didalam persaingan dunia kerja.





#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LAMPIRAN A**

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elisa Indrianti

Program Studi : Akuntansi

Semester : V (Lima)

Waktu Wawancara : 29 November 2019

Tempat Wawancara : STIE Mahaputra Riau

Menerangkan bahwa mahasiswa yang dibawah ini:

Nama : Juwani

NIM : 1165320366

Program Studi : Sistem Informasi

Semester : VII (Tujuh)

Fakultas : Sains dan Teknologi UIN Suska Riau

Benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data selama waktu penelitian berlangsung dengan judul penelitian “Analisis Kualitas *Website* STIE Mahaputra Riau Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber,



Elisa Indrianti

### A.3 Wawancara III

Nama : Elisa Indrianti

Jurusan : S1 Akuntansi

Semester : 5

Berikut adalah hasil wawancara peneliti terhadap Narasumber yang bersangkutan mengenai permasalahan yang diteliti:

1. Apakah anda pernah mengakses *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?  
Jawaban: Pernah.
2. Dalam sehari berapa kali anda mengakses *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?  
Jawaban: Persemster sih, karena mengakses *websitenya* itu hanya untuk pembuatan KRS.
3. Apakah anda merasa mudah dalam menggunakan *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?  
Jawaban: Alhamdulillah mudah.
4. Hal apa saja yang biasanya anda baca di *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?  
Jawaban: Informasi kegiatan kampus, seperti studi lapangan.
5. Menurut anda apakah informasi yang tersedia sudah cukup jelas?  
Jawaban: Ada beberapa yang belum jelas. Misalnya ketika kita mengakses *website* tersebut ada nomor registrasinya, ada beberapa nomor registrasi



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang kita input dan hasilnya nama orang lain. Tidak sesuai sama data kita.

6. Apakah informasi yang terdapat di *website* stie.mahaputra-riau.ac.id *up to date*?

Jawaban: Iya.

7. Menurut anda, apakah semua menu bisa digunakan?

Jawaban: Ada beberapa menu yang belum bisa dikases. Contohnya seperti informasi KHS masih manual, harus mendatangi bagian sistem informasi akademik. Belum bisa kita akses sendiri di *website* tersebut.

8. Apakah tampilan *website* stie.mahaputra-riau.ac.id menarik?

Jawaban: Menarik.

9. Apakah reputasi *website* stie.mahaputra-riau.ac.id bagus?

Jawaban: Cukup bagus.

10. Kendala apa saja yang anda alami selama mengakses *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?

Jawaban: Tidak ada, hanya kendala nomor registrasi ketika mengakses *website* tersebut.

11. Apakah *website* stie.mahaputra-riau.ac.id memberikan informasi yang anda butuhkan?

Jawaban: Belum, seperti informasi KHS.

12. Kedepannya apa yang anda harapkan dengan adanya *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?

Jawaban: Semua mahasiswa lebih mudah mengakses *website* tersebut dan bisa menggunakan semua menu yang tersedia didalam *website* tersebut.

13. Apakah *website* stie.mahaputra-riau.ac.id sudah efektif dan efisien?

Jawaban: Dari keluhan-keluhan yang tadi, menurut saya belum.

UIN SUSKA RIAU

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LAMPIRAN A**  
**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA**

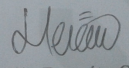
Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Yulia Puspita Sari
Program Studi	: Akuntansi
Semester	: V (Lima)
Waktu Wawancara	: 29 November 2019
Tempat Wawancara	: STIE Mahaputra Riau

Menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini:

Nama	: Juwani
NIM	: 1165320366
Program Studi	: Sistem Informasi
Semester	: VII (Tujuh)
Fakultas	: Sains dan Teknologi UIN Suska Riau

Benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data selama waktu penelitian berlangsung dengan judul penelitian "Analisis Kualitas *Website* STIE Mahaputra Riau Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)". Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber,  
  
Yulia Puspita Sari

**A.4 Wawancara IV**

Nama : Yulia Puspita Sari

Jurusan : S1 Akuntansi

Semester : 5

Berikut adalah hasil wawancara peneliti terhadap Narasumber yang bersangkutan mengenai permasalahan yang diteliti:

1. Apakah anda pernah mengakses *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?  
Jawaban: Pernah.
2. Dalam sehari berapa kali anda mengakses *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?  
Jawaban: Persemster.
3. Apakah anda merasa mudah dalam menggunakan *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?  
Jawaban: Sejauh ini cukup mudah.
4. Hal apa saja yang biasanya anda baca di *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?  
Jawaban: Membuat KRS.
5. Menurut anda apakah informasi yang tersedia sudah cukup jelas?  
Jawaban: Cukup Jelas.
6. Apakah informasi yang terdapat di *website* stie.mahaputra-riau.ac.id up to date?





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawaban: *up to date*.

7. Menurut anda, apakah semua menu bisa digunakan?

Jawaban: Untuk saat ini masih ada menu yang tidak bisa digunakan seperti menu KHS, nilai, dan absensi.

8. Apakah tampilan *website* stie.mahaputra-riau.ac.id menarik?

Jawaban: Menurut saya *menarik*, karena tampilannya *simple* sehingga mudah mencari informasinya.

9. Apakah reputasi *website* stie.mahaputra-riau.ac.id bagus?

Jawaban: Bagus.

10. Kendala apa saja yang anda alami selama mengakses *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?

Jawaban: Kendalanya tidak ada.

11. Apakah *website* stie.mahaputra-riau.ac.id memberikan informasi yang anda butuhkan?

Jawaban: Iya, tapi karena menu KHS yang tidak bisa diakses jadi masih ada informasi yang saya butuhkan tetapi tidak tersedia.

12. Kedepannya apa yang anda harapkan dengan adanya *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?

Jawaban: Supaya lebih ditingkatkan lagi, contohnya menu KHS.

13. Apakah *website* stie.mahaputra-riau.ac.id sudah efektif dan efisien?

Jawaban: Belum efektif karena masih ada menu yang bisa diakses tetapi sudah efisien karena *websitenya* mudah digunakan.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LAMPIRAN A**  
**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA**

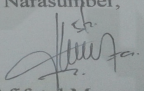
Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Afifatul Munawaroh  
Program Studi : Akuntansi  
Semester : V (Lima)  
Waktu Wawancara : 29 November 2019  
Tempat Wawancara : STIE Mahaputra Riau

Menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini:

Nama : Juwani  
NIM : 1165320366  
Program Studi : Sistem Informasi  
Semester : VII (Tujuh)  
Fakultas : Sains dan Teknologi UIN Suska Riau

Benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data selama waktu penelitian berlangsung dengan judul penelitian “Analisis Kualitas *Website* STIE Mahaputra Riau Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber,  
  
Siti Afifatul Munawaroh

#### A.5 Wawancara V

Nama : Yulia Puspita Sari

Jurusan : S1 Akuntansi

Semester : 5

Berikut adalah hasil wawancara peneliti terhadap Narasumber yang bersangkutan mengenai permasalahan yang diteliti:

1. Apakah anda pernah mengakses *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?  
Jawaban: Pernah.
2. Dalam sehari berapa kali anda mengakses *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?  
Jawaban: Persemester, hanya ketika membuat KRS.
3. Apakah anda merasa mudah dalam menggunakan *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?  
Jawaban: 80% mudah.
4. Hal apa saja yang biasanya anda baca di *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?  
Jawaban: Membuat KRS, informasi-informasi studi lapangan dari STIE Mahaputra.
5. Menurut anda apakah informasi yang tersedia sudah cukup jelas?  
Jawaban: 75% Jelas.
6. Apakah informasi yang terdapat di *website* stie.mahaputra-riau.ac.id up to

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*date?*

Jawaban: Lumayan *Up to date*.

7. Menurut anda, apakah semua menu bisa digunakan?

Jawaban: Tidak semua, contohnya menu KHS.

8. Apakah tampilan *website* stie.mahaputra-riau.ac.id menarik?

Jawaban: Menarik

9. Apakah reputasi *website* stie.mahaputra-riau.ac.id bagus?

Jawaban: 85% Bagus.

10. Kendala apa saja yang anda alami selama mengakses *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?

Jawaban: Tidak ada.

11. Apakah *website* stie.mahaputra-riau.ac.id memberikan informasi yang anda butuhkan?

Jawaban: Iya.

12. Kedepannya apa yang anda harapkan dengan adanya *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?

Jawaban: Semua menu bisa diakses, lebih banyak informasi-informasi yang didapatkan dari *website* tersebut.

13. Apakah *website* stie.mahaputra-riau.ac.id sudah efektif dan efisien?

Jawaban: 85% sudah.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LAMPIRAN A**  
**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA**

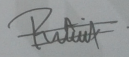
Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rabi Ahin  
Program Studi : Akuntansi  
Semester : V (Lima)  
Waktu Wawancara : 29 November 2019  
Tempat Wawancara : STIE Mahaputra Riau

Menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini:

Nama : Juwani  
NIM : 1165320366  
Program Studi : Sistem Informasi  
Semester : VII (Tujuh)  
Fakultas : Sains dan Teknologi UIN Suska Riau

Benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data selama waktu penelitian berlangsung dengan judul penelitian “Analisis Kualitas *Website* STIE Mahaputra Riau Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber,  
  
Rabi Ahin

**A.6 Wawancara VI**

Nama : Rabi Ahin

Jurusan : S1 Akuntansi

Semester : 5

Berikut adalah hasil wawancara peneliti terhadap Narasumber yang bersangkutan mengenai permasalahan yang diteliti:

1. Apakah anda pernah mengakses *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?  
Jawaban: Pernah.
2. Dalam sehari berapa kali anda mengakses *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?  
Jawaban: Setiap semester ketika membuat KRS.
3. Apakah anda merasa mudah dalam menggunakan *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?  
Jawaban: Sedikit mudah.
4. Hal apa saja yang biasanya anda baca di *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?  
Jawaban: Seputar KRS saja.
5. Menurut anda apakah informasi yang tersedia sudah cukup jelas?  
Jawaban: Belum jelas, seperti informasi KHS.
6. Apakah informasi yang terdapat di *website* stie.mahaputra-riau.ac.id *up to date*?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawaban: Kurang tahu.

7. Menurut anda, apakah semua menu bisa digunakan?

Jawaban: Tidak, seperti menu KHS.

8. Apakah tampilan *website* stie.mahaputra-riau.ac.id menarik?

Jawaban: Sudah.

9. Apakah reputasi *website* stie.mahaputra-riau.ac.id bagus?

Jawaban: Bagus.

10. Kendala apa saja yang anda alami selama mengakses *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?

Jawaban: Kendalanya itu karena nomor registrasi ketika ingin membuat KRS tidak sesuai dengan data kita.

11. Apakah *website* stie.mahaputra-riau.ac.id memberikan informasi yang anda butuhkan?

Jawaban: Iya.

12. Kedepannya apa yang anda harapkan dengan adanya *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?

Jawaban: Supaya mahasiswa dapat mengakses tentang STIE Mahaputra.

13. Apakah *website* stie.mahaputra-riau.ac.id sudah efektif dan efisien?

Jawaban: Sudah.



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LAMPIRAN A**  
**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA**

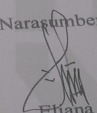
Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eliana  
Program Studi : Akuntansi  
Semester : I (Satu)  
Waktu Wawancara : 29 November 2019  
Tempat Wawancara : STIE Mahaputra Riau

Menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini:

Nama : Juwani  
NIM : 1165320366  
Program Studi : Sistem Informasi  
Semester : VII (Tujuh)  
Fakultas : Sains dan Teknologi UIN Suska Riau

Benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data selama waktu penelitian berlangsung dengan judul penelitian "Analisis Kualitas Website STIE Mahaputra Riau Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*". Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber, -  
  
Eliana

**A.7 Wawancara VII**

Nama : Eliana

Jurusan : S1 Akuntansi

Semester : 1

Berikut adalah hasil wawancara peneliti terhadap Narasumber yang bersangkutan mengenai permasalahan yang diteliti:

1. Apakah anda pernah mengakses *website* [stie.mahaputra-riau.ac.id](http://stie.mahaputra-riau.ac.id)?  
Jawaban: Pernah.
2. Dalam sehari berapa kali anda mengakses *website* [stie.mahaputra-riau.ac.id](http://stie.mahaputra-riau.ac.id)?  
Jawaban: Dua kali.
3. Apakah anda merasa mudah dalam menggunakan *website* [stie.mahaputra-riau.ac.id](http://stie.mahaputra-riau.ac.id)?  
Jawaban: Agak sulit sih. Seperti ada data-data yang tidak kita tahu jadi harus mencari informasi data tersebut ke bagian yang lain.
4. Hal apa saja yang biasanya anda baca di *website* [stie.mahaputra-riau.ac.id](http://stie.mahaputra-riau.ac.id)?  
Jawaban: Informasi seputar kampus.
5. Menurut anda apakah informasi yang tersedia sudah cukup jelas?  
Jawaban: Cukup jelas.
6. Apakah informasi yang terdapat di *website* [stie.mahaputra-riau.ac.id](http://stie.mahaputra-riau.ac.id) *up to*



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*date?*

Jawaban: Kalau yang itu agak kurang tahu.

7. Menurut anda, apakah semua menu bisa digunakan?

Jawaban: Bisa.

8. Apakah tampilan *website* stie.mahaputra-riau.ac.id menarik?

Jawaban: Sedikit menarik.

9. Apakah reputasi *website* stie.mahaputra-riau.ac.id bagus?

Jawaban: Bagus kok.

10. Kendala apa saja yang anda alami selama mengakses *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?

Jawaban: Kendalanya itu karena gangguan koneksi internet, jaringannya agak sulit.

11. Apakah *website* stie.mahaputra-riau.ac.id memberikan informasi yang anda butuhkan?

Jawaban: Sejauh ini belum ada sih, dan masih sesuai.

12. Kedepannya apa yang anda harapkan dengan adanya *website* stie.mahaputra-riau.ac.id?

Jawaban: Harapannya lebih luas lagi nantinya, memperbanyak lagi informasinya agar lebih terperinci dan jelas.

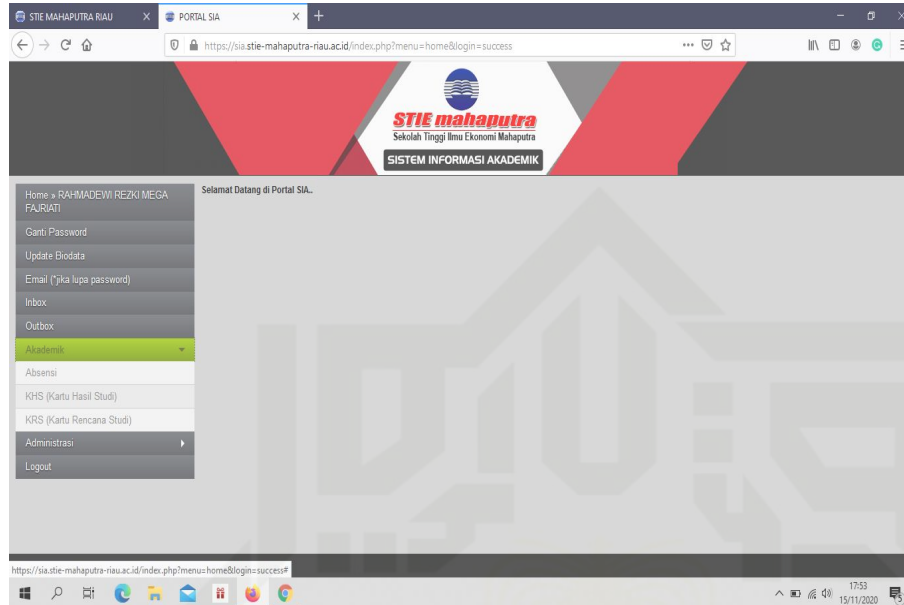
13. Apakah *website* stie.mahaputra-riau.ac.id sudah efektif dan efisien?

Jawaban: Sudah kok.

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN B SCREENSHOT SYSTEM



Gambar B.1. Tampilan menu *Home* SIA

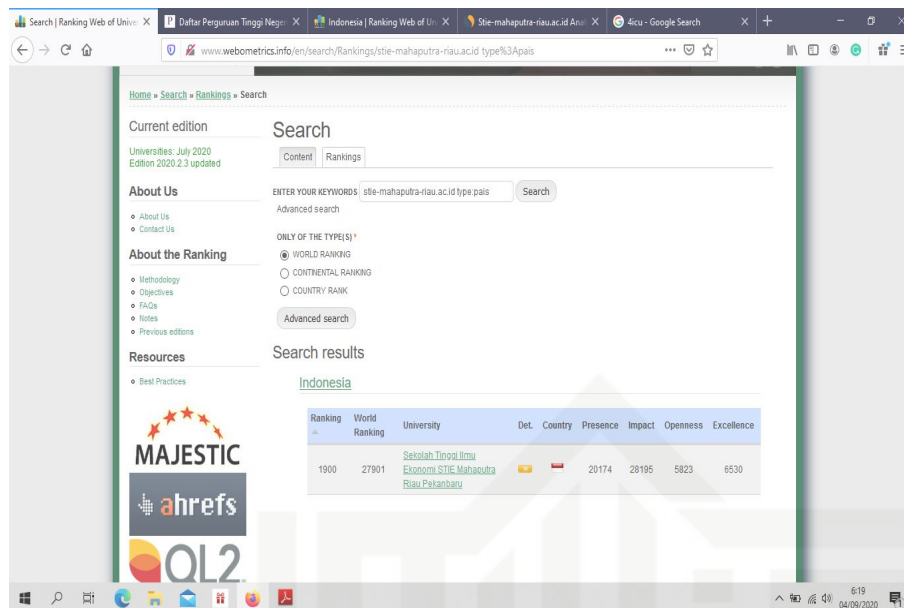


Gambar B.2. Halaman utama *website* STIE Mahaputra Riau



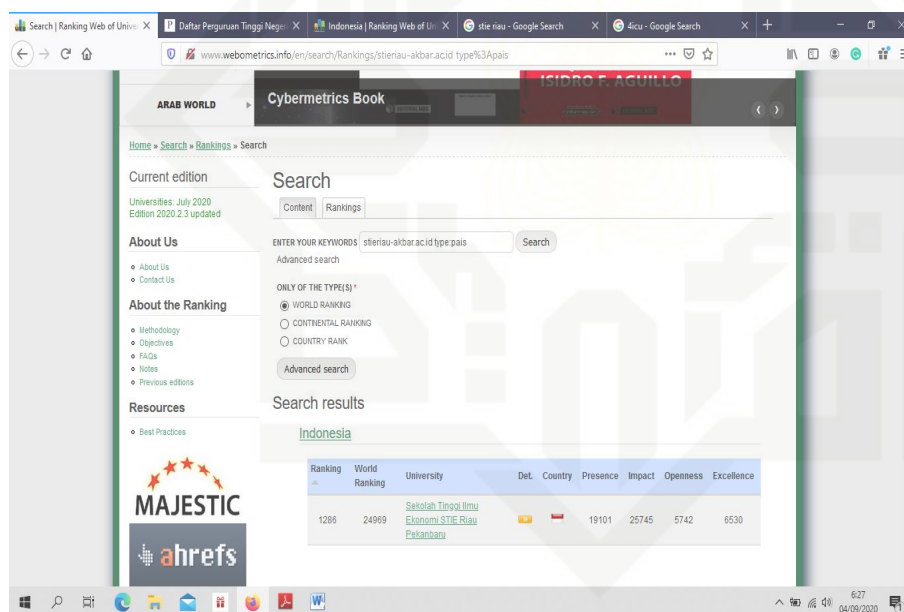
### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Ranking	World Ranking	University	Det.	Country	Presence	Impact	Openness	Excellence
1900	27901	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STIE Mahaputra Riau Pekanbaru			20174	28195	5823	6530

Gambar B.3. Hasil *ranking webometrics website* STIE Mahaputra Riau



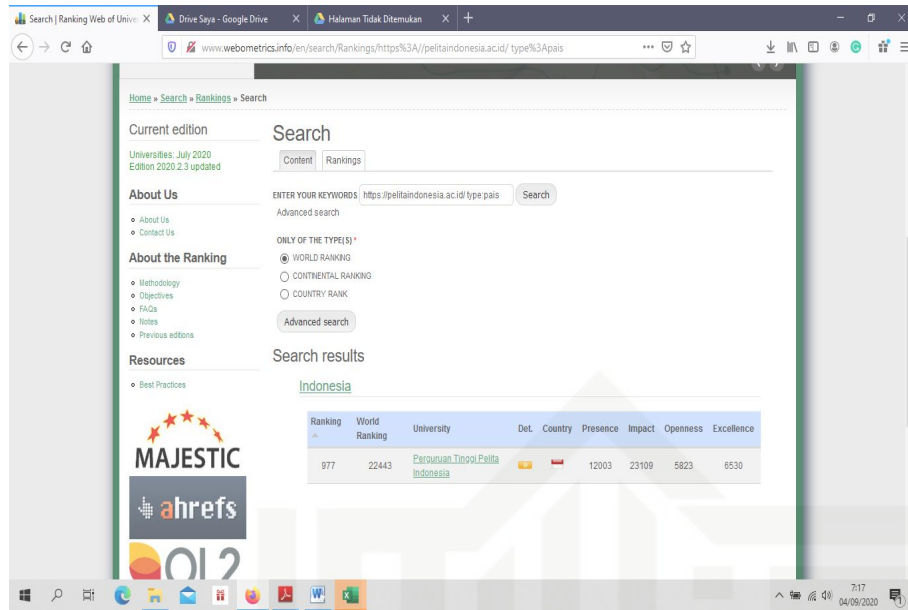
Ranking	World Ranking	University	Det.	Country	Presence	Impact	Openness	Excellence
1286	24969	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STIE Riau Pekanbaru			19101	25745	5742	6530

Gambar B.4. Hasil *ranking webometrics website* STIE Riau Akbar Pekanbaru



### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



The screenshot shows the Webometrics Ranking website interface. The search bar contains the URL 'https://pelitaindonesia.ac.id/type%3Apais'. The search results table is as follows:

Ranking	World Ranking	University	Del.	Country	Presence	Impact	Openness	Excellence
977	22443	Perguruan Tinggi Pelita Indonesia			12003	23109	5823	6530

**Gambar B.5.** Hasil *ranking webometrics website* Pelita Indonesia

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN C

### HASIL OBSERVASI

#### C.1 Kuesioner

##### KUESIONER PENELITIAN

##### ANALISIS KUALITAS WEBSITE STIE MAHAPUTRA RIAU

##### MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IPA

Dengan hormat,

Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan untuk memenuhi tugas akhir, bersama ini saya menyampaikan kuesioner penelitian mengenai “Analisis Kualitas Website STIE Mahaputra Riau Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA”, maka dengan ini saya memohon kesediaan saudara/I untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner berikut.

Saya berharap bantuan saudara/I agar mengisi kuesioner ini dengan benar, hasil dari penelitian ini hanya untuk penelitian. Atas bantuan saudara/I saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,  
Juwani

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No.	Pernyataan	Persepsi/ Kinerja				Harapan/ Kepentingan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		STS	TS	S	SS	STP	TP	P	SP
1.	Website mudah dioperasikan								
2.	Interaksi dengan website jelas dan mudah dipahami								
3.	Website mudah dinavigasikan								
4.	Website mudah digunakan								
5.	Mempunyai tampilan yang menarik								
6.	Desain website sesuai dengan tipenya								
7.	Website dapat meningkatkan kompetensi/ persaingan dengan perguruan tinggi lain								
8.	Website memberikan pengalaman yang positif								
9.	Informasi yang tersedia di website akurat								
10.	Informasi yang tersedia di website dapat dipercaya								
11.	Informasi yang ada pada website merupakan informasi terkini								
12.	Informasi yang tersedia di website saling terkait								
13.	Website menyajikan informasi yang mudah dimengerti								
14.	Website menyediakan informasi secara terperinci (detail)								
15.	Website memberikan informasi dalam format yang sesuai								
16.	Website mempunyai reputasi yang baik								

No.	Pernyataan	Persepsi/ Kinerja				Harapan/ Kepentingan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
		STS	TS	S	SS	STP	TP	P	SP
17.	Website memberikan rasa aman saat berinteraksi dengan <i>website</i>								
18.	Informasi pribadi saya disimpan dengan aman								
19.	Website menciptakan kesan personal								
20.	Website menyediakan suasana komunitas								
21.	Website memudahkan komunikasi dengan pihak perguruan tinggi								
22.	Website memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan								

## C.2 Rekapitulasi Jawaban Responden

### C.2.1 Rekapitulasi Jawaban Persepsi/Kinerja pada Variabel *Usability*

P_Usa1	P_Usa2	P_Usa3	P_Usa4	P_Usa5	P_Usa6	P_Usa7	P_Usa8	Total
3	3	3	4	4	2	3	4	26
3	3	4	3	3	2	4	4	26
2	3	3	3	3	4	3	3	24
2	2	3	3	2	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	2	3	2	2	3	3	3	20
1	3	4	2	3	3	4	2	22
3	4	4	4	4	2	4	4	29
3	3	2	3	2	2	2	3	20
1	3	3	4	3	3	3	3	23
2	2	2	3	2	3	2	2	18
3	3	4	3	3	3	4	2	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	3	3	3	3	3	3	2	22
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	2	30





Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P_Usa1	P_Usa2	P_Usa3	P_Usa4	P_Usa5	P_Usa6	P_Usa7	P_Usa8	Total
2	4	4	4	2	4	4	4	28
3	3	3	3	3	3	3	2	23
3	3	3	3	3	3	3	2	23
3	3	3	3	3	3	3	2	23
3	3	3	2	3	3	3	3	23
4	3	3	3	3	3	3	3	25
3	3	3	3	3	3	3	4	25
3	4	4	3	3	4	4	4	29
3	3	4	3	3	3	4	3	26
3	4	3	4	4	4	3	4	29
3	2	3	3	3	3	3	4	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	2	3	3	3	3	3	3	23
4	4	4	3	4	3	4	3	29
4	2	4	4	4	4	4	4	30
2	3	3	4	3	4	3	4	26
3	2	3	2	3	2	1	2	18
4	3	3	3	3	4	3	4	27
4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	3	2	1	1	2	2	2	15
3	4	4	4	3	4	4	4	30
4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	3	4	4	4	4	4	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	4	4	4	3	4	4	4	30
2	2	3	4	4	4	3	4	26
3	2	3	3	3	3	3	3	23
3	4	3	3	3	3	3	4	26
3	3	3	3	3	4	3	4	26
3	4	4	3	3	4	4	4	29
3	2	3	3	2	3	3	3	22
3	4	4	4	3	4	4	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	4	3	3	3	3	25
3	3	2	3	3	2	2	3	21



### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P_Usa1	P_Usa2	P_Usa3	P_Usa4	P_Usa5	P_Usa6	P_Usa7	P_Usa8	Total
4	3	4	4	4	4	4	4	31
3	4	3	3	3	4	3	3	26
3	3	3	4	3	4	3	4	27
3	4	4	4	3	2	4	3	27
3	3	2	4	4	3	4	4	27
3	3	4	4	3	2	4	3	26
3	2	2	3	2	3	2	2	19
3	3	3	4	3	3	3	3	25
3	3	3	4	3	3	3	3	25
2	2	2	3	3	3	2	3	20
3	3	2	4	2	4	4	4	26
3	2	3	4	3	3	3	3	24
3	4	3	4	4	2	3	3	26
2	3	4	3	2	4	2	3	23
2	3	4	3	4	3	4	3	26
3	3	2	4	4	2	4	4	26
4	4	3	4	4	2	3	4	28
3	2	3	4	4	3	3	4	26
3	3	3	4	2	3	3	4	25
3	4	4	4	3	3	4	3	28
4	4	2	4	3	4	3	3	27
3	3	3	4	2	4	3	3	25
4	2	3	4	3	4	4	2	26
3	3	3	3	3	4	3	4	26
2	3	4	4	3	3	4	3	26
2	3	3	3	2	3	3	3	22
3	2	4	3	2	3	4	4	25
3	2	2	2	3	2	2	3	19
3	4	3	3	2	3	3	3	24
4	3	3	4	2	3	4	3	26
3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	3	4	3	2	4	2	4	24
3	2	3	3	3	2	3	4	23
2	3	3	3	2	3	3	3	22
3	3	3	4	2	3	3	4	25

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P_Usa1	P_Usa2	P_Usa3	P_Usa4	P_Usa5	P_Usa6	P_Usa7	P_Usa8	Total
3	4	3	2	2	3	3	3	23

### C.2.2 Rekapitulasi Jawaban Persepsi/Kinerja pada Variabel *Information Quality*

P_IQ1	P_IQ2	P_IQ3	P_IQ4	P_IQ5	P_IQ6	P_IQ7	Total
4	4	3	4	3	3	3	24
4	2	4	4	3	3	3	23
2	3	3	3	3	3	3	20
3	3	3	3	2	2	2	18
3	3	3	3	4	3	3	22
3	2	3	2	3	3	2	18
1	3	2	3	2	1	3	15
4	2	4	4	4	2	4	24
3	3	3	3	3	2	3	20
3	3	3	3	4	3	3	22
2	2	2	2	3	2	2	15
3	4	4	4	4	2	3	24
3	3	3	3	3	3	3	21
2	3	2	3	3	2	3	18
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	4	4	4	2	4	26
2	3	2	3	3	3	3	19
2	3	2	3	3	3	3	19
2	3	2	3	4	3	3	20
2	3	2	3	3	3	3	19
2	3	2	3	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	4	3	4	27
4	3	4	3	3	3	3	23
3	4	4	4	4	4	4	27
3	3	3	3	3	3	2	20
4	4	3	4	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	2	20
4	3	4	3	3	4	4	25

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P.IQ1	P.IQ2	P.IQ3	P.IQ4	P.IQ5	P.IQ6	P.IQ7	Total
4	4	4	4	3	4	2	25
3	4	3	4	4	3	3	24
3	3	3	3	2	2	4	20
3	3	3	3	4	3	3	22
4	4	4	4	4	4	4	28
2	1	1	1	3	1	3	12
3	4	3	4	4	3	4	25
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	4	3	3	4	3	23
3	3	3	3	3	3	3	21
4	3	4	3	4	3	4	25
4	4	4	4	4	3	2	25
3	3	3	3	3	3	2	20
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	3	3	3	25
3	3	4	3	3	3	4	23
4	3	3	3	2	2	2	19
4	3	3	3	3	3	4	23
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	3	3	4	26
3	4	4	4	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	28
2	3	3	3	3	3	4	21
4	4	4	4	4	4	3	27
3	4	3	4	3	3	4	24
4	4	4	4	4	3	3	26
4	4	4	4	4	4	3	27
3	3	3	3	3	3	2	20
3	3	3	3	4	3	3	22
3	3	3	3	3	3	3	21
2	3	2	3	3	3	4	20
4	3	3	3	3	2	3	21
4	3	2	3	3	3	2	20
4	3	3	3	4	2	4	23
3	3	3	3	3	3	3	21



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P_IQ1	P_IQ2	P_IQ3	P_IQ4	P_IQ5	P_IQ6	P_IQ7	Total
4	3	3	3	4	3	3	23
3	3	3	3	4	3	3	22
4	4	4	4	3	4	4	27
4	3	2	3	3	2	2	19
3	3	4	3	4	3	3	23
3	2	3	3	4	2	4	21
3	3	3	3	3	3	4	22
2	4	3	4	3	4	3	23
4	3	4	3	2	3	2	21
3	3	2	3	3	3	3	20
3	4	2	4	3	3	3	22
4	3	2	3	3	3	3	21
3	2	4	4	2	3	3	21
2	2	2	2	3	2	4	17
3	3	2	3	4	3	4	22
3	3	4	3	3	4	4	24
3	3	3	3	3	3	2	20
2	4	3	4	2	2	3	20
4	3	3	3	3	3	2	21
3	3	3	3	3	2	3	20
3	3	3	3	3	2	4	21
2	3	3	3	2	3	4	20

#### C.2.3 Rekapitulasi Jawaban Persepsi/Kinerja pada Variabel *Service Interaction Quality*

P_SIQ1	P_SIQ2	P_SIQ3	P_SIQ4	P_SIQ5	P_SIQ6	P_SIQ7	Total
4	3	3	3	3	4	3	23
3	3	3	3	3	4	3	22
3	3	2	2	2	3	2	17
2	2	2	3	2	3	3	17
3	3	3	3	3	3	3	21
2	2	2	2	2	3	2	15
3	3	1	2	1	3	2	15
4	2	3	4	3	4	4	24
2	3	3	3	3	3	3	20



### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

P_SIQ1	P_SIQ2	P_SIQ3	P_SIQ4	P_SIQ5	P_SIQ6	P_SIQ7	Total
3	3	1	3	1	2	3	16
2	2	2	2	2	2	2	14
3	3	3	4	3	4	4	24
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	2	2	2	2	2	16
3	3	3	3	3	3	3	21
4	3	4	4	4	4	4	27
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	3	3	2	3	20
3	3	3	3	3	2	3	20
3	3	3	3	3	2	3	20
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	4	3	4	3	3	23
3	3	3	3	3	3	3	21
3	2	3	3	3	3	3	20
3	3	3	3	3	3	3	21
4	2	3	4	3	3	4	23
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	2	3	2	3	3	19
3	2	3	3	3	1	3	18
3	3	4	4	4	4	4	26
4	3	4	4	4	4	4	27
1	1	2	2	2	2	2	12
3	4	3	2	3	3	2	20
4	2	4	4	4	4	4	26
4	3	2	3	2	3	3	20
3	3	3	3	3	3	3	21
3	4	3	3	3	3	3	22
4	4	2	4	2	2	4	22
3	3	3	3	3	3	3	21
3	4	3	3	3	4	3	23



### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

P_SIQ1	P_SIQ2	P_SIQ3	P_SIQ4	P_SIQ5	P_SIQ6	P_SIQ7	Total
3	3	3	3	3	3	3	21
3	4	3	3	3	4	3	23
2	2	3	3	3	3	3	19
3	4	3	3	3	4	3	23
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
4	2	4	4	4	2	4	24
3	4	3	3	3	3	3	22
3	2	3	4	3	3	4	22
3	4	3	3	3	3	3	22
4	4	3	2	3	4	2	22
3	2	3	3	3	3	3	20
2	3	3	3	3	3	3	20
3	2	3	4	3	3	4	22
3	2	3	3	3	3	3	20
3	3	2	3	2	3	3	19
2	3	3	3	3	3	3	20
3	3	3	3	3	4	3	22
4	2	3	3	3	3	3	21
2	2	2	3	2	2	3	16
4	3	2	2	2	3	2	18
4	3	3	4	3	2	4	23
2	2	4	4	4	4	4	24
4	2	3	4	3	4	4	24
2	3	3	3	3	4	3	21
3	4	3	3	3	4	3	23
3	2	4	3	4	3	3	22
2	3	3	4	3	3	4	22
3	4	4	2	4	2	2	21
2	3	3	3	2	2	3	18
3	4	2	3	2	2	3	19
2	3	2	3	3	2	3	18
2	3	3	3	3	4	3	21
3	2	3	2	2	2	2	16

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P_SIQ1	P_SIQ2	P_SIQ3	P_SIQ4	P_SIQ5	P_SIQ6	P_SIQ7	Total
2	3	3	3	3	2	3	19
2	4	4	2	2	3	2	19
3	2	3	3	3	3	3	20
2	2	2	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	3	21
2	3	2	3	3	3	3	19
2	2	3	2	4	3	2	18
2	2	3	3	4	3	3	20

#### C.2.4 Rekapitulasi Jawaban Harapan/Kepentingan pada Variabel *Usability*

H_Usa1	H_Usa2	H_Usa3	H_Usa4	H_Usa5	H_Usa6	H_Usa7	H_Usa8	Total
3	3	4	4	3	4	3	3	27
4	3	4	3	4	4	4	4	30
4	4	3	4	4	3	3	4	29
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	3	4	4	4	3	29
3	4	4	3	3	3	4	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	3	3	4	3	3	3	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	4	3	3	4	3	4	27
4	4	3	3	4	3	3	3	27
4	3	4	4	4	3	4	3	29
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	3	3	3	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	3	31
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	3	31
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	4	4	3	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32



### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H_Usa1	H_Usa2	H_Usa3	H_Usa4	H_Usa5	H_Usa6	H_Usa7	H_Usa8	Total
3	3	3	4	3	4	3	3	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	4	3	3	3	4	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	4	3	3	3	4	26
4	3	3	4	4	3	3	4	28
4	3	4	3	4	4	4	3	29
4	3	3	3	4	3	3	4	27
3	3	4	4	3	3	3	4	27
4	3	3	3	4	4	3	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	3	3	4	3	4	3	27
4	3	3	4	4	3	3	3	27
4	3	3	4	4	3	3	3	27
3	3	3	3	3	4	4	4	27
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	4	4	26
4	4	4	4	4	4	4	3	31
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	4	3	4	26
3	3	3	4	3	3	3	3	25
3	3	3	4	3	4	3	4	27
3	3	4	3	3	3	3	3	25
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	4	3	3	25
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	3	3	4	3	3	3	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	3	3	4	4	3	3	27
3	3	3	4	3	3	3	4	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H_Usa1	H_Usa2	H_Usa3	H_Usa4	H_Usa5	H_Usa6	H_Usa7	H_Usa8	Total
3	3	3	4	3	4	3	4	27
3	3	3	3	4	4	4	3	27
3	3	4	4	3	3	3	4	27
3	3	3	4	4	4	3	3	27
4	4	4	3	4	4	4	4	31
3	4	3	4	3	3	3	4	27
3	4	4	4	3	3	4	4	29
4	4	4	4	3	4	4	4	31
4	4	4	3	4	4	4	4	31
4	4	4	4	3	4	4	4	31
4	4	4	3	4	4	4	4	31
4	4	4	4	4	3	4	4	31
3	3	3	4	3	4	3	3	26
4	4	4	3	4	4	4	4	31
4	4	3	4	4	3	3	3	28
4	4	4	4	3	3	4	4	30
4	4	4	3	4	4	4	4	31
4	3	4	4	4	3	4	4	30
4	4	4	4	3	4	4	3	30
3	4	4	3	4	3	4	4	29
4	3	4	4	4	4	4	3	30
4	4	4	4	3	4	4	4	31
3	4	4	3	4	3	4	3	28
4	4	4	4	4	3	4	4	31
4	4	3	4	4	4	3	4	30
4	3	4	3	4	3	4	4	29
4	3	4	4	4	4	4	3	30
4	3	4	4	4	4	4	4	31

### C.2.5 Rekapitulasi Jawaban Harapan/Kepentingan pada Variabel *Information Quality*

H_IQ1	H_IQ2	H_IQ3	H_IQ4	H_IQ5	H_IQ6	H_IQ7	Total
3	3	4	4	3	4	4	25
3	4	3	4	3	3	4	24
3	3	3	3	3	3	3	21

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H.IQ1	H.IQ2	H.IQ3	H.IQ4	H.IQ5	H.IQ6	H.IQ7	Total
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	3	4	4	4	27
3	4	4	3	3	4	4	25
3	4	3	4	3	3	3	23
4	4	4	3	4	4	4	27
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	4	3	3	4	3	23
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	2	4	3	2	4	21
3	3	3	3	4	4	3	23
4	4	4	4	4	4	3	27
4	4	3	4	4	3	4	26
3	4	4	3	4	4	3	25
4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	4	3	4	4	26
3	4	3	3	4	4	4	25
3	3	4	4	3	4	3	24
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	4	3	3	4	4	24
4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	4	3	3	4	4	25
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	4	3	4	4	3	25
4	3	3	3	3	3	3	22
3	4	4	3	3	4	4	25
4	3	3	3	3	3	3	22
3	3	4	3	3	4	3	23
3	3	3	3	4	3	4	23
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	3	4	4	3	23
3	4	4	3	3	3	3	23
4	3	3	4	3	4	3	24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H.IQ1	H.IQ2	H.IQ3	H.IQ4	H.IQ5	H.IQ6	H.IQ7	Total
3	4	3	3	4	3	4	24
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	4	3	3	3	22
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	3	3	4	4	4	26
3	4	3	4	3	3	3	23
4	3	4	4	4	4	4	27
3	4	3	4	3	4	3	24
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	4	4	3	3	4	25
4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	3	4	4	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	3	4	3	3	4	24
3	3	3	3	3	4	3	22
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	4	4	3	3	4	24
4	3	3	3	4	4	4	25
4	3	4	4	4	4	3	26
3	3	4	3	3	4	4	24
4	4	3	4	4	3	4	26
4	3	4	4	4	3	3	25
4	4	3	4	4	4	3	26
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	4	4	4	4	3	27
4	3	4	3	3	4	4	25
4	4	3	4	4	3	4	26



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H.IQ1	H.IQ2	H.IQ3	H.IQ4	H.IQ5	H.IQ6	H.IQ7	Total
4	3	4	4	4	4	3	26
4	4	4	4	4	3	3	26
3	4	4	4	4	4	4	27
3	4	4	4	4	3	3	25
3	4	4	4	4	4	4	27
4	4	3	3	4	3	3	24
4	4	4	3	3	4	4	26
4	3	4	4	4	4	4	27
4	4	3	3	3	3	3	23
3	4	4	4	4	4	3	26
4	3	4	4	4	3	4	26
4	4	3	4	3	4	3	25
4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	3	3	3	4	4	25

**C.2.6 Rekapitulasi Jawaban Harapan/Kepentingan pada Variabel Service Interaction Quality**

H.SIQ1	H.SIQ2	H.SIQ3	H.SIQ4	H.SIQ5	H.SIQ6	H.SIQ7	Total
3	4	3	3	3	4	4	24
4	3	4	4	4	4	3	26
4	3	4	3	3	3	4	24
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	2	26
4	4	4	3	3	3	4	25
4	4	4	4	4	4	4	28
3	2	3	3	3	4	3	21
4	3	4	3	3	3	3	23
4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	4	4	4	4	3	26
3	4	3	3	3	3	3	22
4	4	4	4	4	4	4	28

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H.SIQ1	H.SIQ2	H.SIQ3	H.SIQ4	H.SIQ5	H.SIQ6	H.SIQ7	Total
4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	4	4	4	4	4	27
3	4	3	3	3	3	3	22
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	3	3	3	3	4	23
4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	3	3	3	3	4	23
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	3	3	3	4	22
4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	3	3	3	3	4	23
4	3	4	3	3	4	3	24
4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	4	3	3	3	3	23
3	4	3	4	4	3	4	25
4	3	4	3	3	3	3	23
4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	4	3	3	3	3	23
4	4	4	4	4	3	3	26
4	3	4	3	3	4	3	24
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	3	3	3	4	22
4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	4	4	3	3	23
3	3	3	3	3	4	3	22
3	4	3	3	3	3	4	23
3	3	3	4	4	3	3	23
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	3	3	3	3	3	22
4	4	4	4	4	3	4	27
4	3	4	3	3	3	3	23

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H.SIQ1	H.SIQ2	H.SIQ3	H.SIQ4	H.SIQ5	H.SIQ6	H.SIQ7	Total
4	4	4	3	3	4	4	26
4	4	4	2	2	4	4	24
4	3	4	3	3	3	3	23
3	3	3	4	4	3	3	23
4	4	4	4	4	2	4	26
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	2	4	26
3	4	3	4	4	3	3	24
4	3	3	4	4	3	3	24
3	4	3	3	3	3	4	23
4	4	3	3	3	3	3	23
4	3	4	4	4	3	3	25
3	4	3	4	4	4	3	25
3	3	3	3	3	3	3	21
3	4	4	4	4	4	4	27
4	4	4	3	3	3	3	24
3	4	4	4	4	4	4	27
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	3	3	4	3	25
3	4	3	3	3	3	3	22
4	3	4	4	4	4	3	26
4	4	4	4	4	4	3	27
3	4	4	4	4	3	4	26
4	4	4	3	3	4	3	25
4	4	4	4	3	4	4	27
3	4	4	3	3	4	3	24
4	3	3	3	3	4	3	23
4	4	4	4	4	3	3	26
3	4	4	3	3	4	4	25
4	3	3	4	4	3	3	24
4	4	4	4	3	3	4	26
4	4	4	4	4	4	3	27
4	3	4	3	3	3	3	23
4	4	4	4	4	4	3	27
4	3	4	3	3	3	3	23
4	3	4	3	3	3	3	23

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN D

### Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

#### D.1 Hasil Uji Validitas

##### D.1.1 Hasil Uji Validitas Persepsi/Kinerja pada Variabel *Usability* 87 Responden

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Total
P1	Pearson Correlation	1	.222*	.044	.273*	.332*	.062	.239*	.188	.488**
	Sig. (2-tailed)		.039	.685	.011	.002	.565	.026	.082	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
P2	Pearson Correlation	.222*	1	.369**	.262*	.207	.194	.399*	.187	.590**
	Sig. (2-tailed)	.039		.000	.014	.055	.072	.000	.083	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
P3	Pearson Correlation	.044	.369**	1	.223*	.262*	.293*	.631*	.178	.618**
	Sig. (2-tailed)	.685	.000		.038	.014	.006	.000	.099	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
P4	Pearson Correlation	.273*	.262*	.223*	1	.424*	.279*	.476*	.400*	.594**
	Sig. (2-tailed)	.011	.014	.038		.000	.009	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
P5	Pearson Correlation	.332*	.207	.262*	.424*	1	.041	.390*	.250*	.604**
	Sig. (2-tailed)	.002	.055	.014	.000		.709	.000	.019	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
P6	Pearson Correlation	.062	.194	.293*	.279*	.041	1	.267*	.230*	.493**
	Sig. (2-tailed)	.565	.072	.006	.009	.709		.013	.032	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
P7	Pearson Correlation	.239*	.399*	.631*	.476*	.380*	.267*	1	.280*	.761**
	Sig. (2-tailed)	.026	.000	.000	.000	.000	.013		.009	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
P8	Pearson Correlation	.188	.187	.178	.400*	.250*	.230*	.280*	1	.567**
	Sig. (2-tailed)	.082	.083	.099	.000	.019	.032	.009		.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
Total	Pearson Correlation	.488**	.590**	.618**	.694**	.604**	.493**	.761**	.567**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar D.1. Hasil Uji Validitas Persepsi/Kinerja pada Variabel *Usability*

##### D.1.2 Hasil Uji Validitas Persepsi/Kinerja pada Variabel *Information Quality* 87 Responden

		P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Total
P9	Pearson Correlation	1	.348**	.606**	.447**	.322**	.315**	.039	.676**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.002	.003	.717	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P10	Pearson Correlation	.348**	1	.446**	.805**	.280**	.468**	.174	.733**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.009	.000	.108	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P11	Pearson Correlation	.606**	.446**	1	.614**	.271*	.475**	.234*	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.011	.000	.029	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P12	Pearson Correlation	.447**	.805**	.614**	1	.279**	.429**	.242*	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.009	.000	.024	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P13	Pearson Correlation	.322**	.280**	.271*	.279**	1	.288**	.307**	.573**
	Sig. (2-tailed)	.002	.009	.011	.009		.007	.004	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P14	Pearson Correlation	.315**	.468**	.475**	.429**	.288**	1	.133	.660**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.007		.220	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P15	Pearson Correlation	.039	.174	.234*	.242*	.307**	.133	1	.455**
	Sig. (2-tailed)	.717	.108	.029	.024	.004	.220		.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
Total	Pearson Correlation	.676**	.733**	.793**	.801**	.573**	.660**	.455**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87	87	87	87

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar D.2. Hasil Uji Validitas Persepsi/Kinerja pada Variabel *Information Quality*



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## D.1.3 Hasil Uji Validitas Persepsi/Kinerja pada Variabel *Service Interaction Quality* 87 Responden

		Correlations							
		P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Total
P16	Pearson Correlation	1	.250*	.275**	.404**	.221*	.269*	.404**	.617**
	Sig. (2-tailed)		.020	.010	.000	.039	.012	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P17	Pearson Correlation	.250*	1	.131	-.039	.033	.218*	-.039	.361**
	Sig. (2-tailed)	.020		.225	.718	.764	.043	.718	.001
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P18	Pearson Correlation	.275**	.131	1	.431**	.852**	.388**	.431**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.010	.225		.000	.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P19	Pearson Correlation	.404**	-.039	.431**	1	.481**	.331**	1.000**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.718	.000		.000	.002	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P20	Pearson Correlation	.221*	.033	.852**	.481**	1	.406**	.481**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.039	.764	.000	.000		.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P21	Pearson Correlation	.269*	.218*	.388**	.331**	.406**	1	.331**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.012	.043	.000	.002	.000		.002	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P22	Pearson Correlation	.404**	-.039	.431**	1.000**	.481**	.331**	1	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.718	.000	.000	.000	.002		.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
Total	Pearson Correlation	.617**	.361**	.756**	.754**	.746**	.648**	.754**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87	87	87	87

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Gambar D.3.** Hasil Uji Validitas Persepsi/Kinerja pada Variabel *Service Interaction Quality*

## D.1.4 Hasil Uji Validitas Harapan/Kepentingan pada Variabel *Usability* 87 Responden

		Correlations								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Total
P1	Pearson Correlation	1	.444**	.402**	.211*	.761**	.279**	.454**	.141	.724**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.050	.000	.009	.000	.194	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
P2	Pearson Correlation	.444**	1	.562**	.294**	.319**	.246*	.562**	.416**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.006	.003	.021	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
P3	Pearson Correlation	.402**	.562**	1	.205	.277**	.319**	.746**	.339**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.057	.009	.003	.000	.001	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
P4	Pearson Correlation	.211*	.294**	.205	1	.035	.136	.051	.256*	.432**
	Sig. (2-tailed)	.050	.006	.057		.749	.210	.637	.016	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
P5	Pearson Correlation	.761**	.319**	.277**	.035	1	.207	.380**	.018	.587**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.009	.749		.055	.000	.870	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
P6	Pearson Correlation	.279**	.246*	.319**	.136	.207	1	.369**	.117	.528**
	Sig. (2-tailed)	.009	.021	.003	.210	.055		.000	.282	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
P7	Pearson Correlation	.454**	.562**	.746**	.051	.380**	.369**	1	.288**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.637	.000	.000		.007	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
P8	Pearson Correlation	.141	.416**	.339**	.256*	.018	.117	.288**	1	.510**
	Sig. (2-tailed)	.194	.000	.001	.016	.870	.282	.007		.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
Total	Pearson Correlation	.724**	.763**	.761**	.432**	.587**	.528**	.761**	.510**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Gambar D.4.** Hasil Uji Validitas Harapan/Kepentingan pada Variabel *Usability*

## D.1.5 Hasil Uji Validitas Harapan/Kepentingan pada Variabel *Information Quality* 87 Responden

		P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Total
P9	Pearson Correlation	1	.218*	.226*	.308**	.470**	.165	.268*	.617**
	Sig. (2-tailed)		.043	.036	.004	.000	.127	.012	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P10	Pearson Correlation	.218*	1	.207	.289**	.399**	.197	.298**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.043		.054	.007	.000	.068	.005	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P11	Pearson Correlation	.226*	.207	1	.244*	.304**	.532**	.304**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.036	.054		.023	.004	.000	.004	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P12	Pearson Correlation	.308**	.289**	.244*	1	.339**	-.017	.187	.545**
	Sig. (2-tailed)	.004	.007	.023		.001	.879	.083	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P13	Pearson Correlation	.470**	.399**	.304**	.339**	1	.245*	.248*	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.001		.022	.020	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P14	Pearson Correlation	.165	.197	.532**	-.017	.245*	1	.197	.550**
	Sig. (2-tailed)	.127	.068	.000	.879	.022		.068	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P15	Pearson Correlation	.268*	.298**	.304**	.187	.248*	.197	1	.585**
	Sig. (2-tailed)	.012	.005	.004	.083	.020	.068		.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
Total	Pearson Correlation	.617**	.608**	.666**	.545**	.701**	.550**	.585**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87	87	87	87

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Gambar D.5.** Hasil Uji Validitas Harapan/Kepentingan pada Variabel *Information Quality*

## D.1.6 Hasil Uji Validitas Harapan/Kepentingan pada Variabel *Service Interaction Quality* 87 Responden

		P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Total
P16	Pearson Correlation	1	.066	.761**	.305**	.274*	.264*	.055	.587**
	Sig. (2-tailed)		.542	.000	.004	.010	.013	.615	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P17	Pearson Correlation	.066	1	.234*	.290**	.259*	.204	.493**	.572**
	Sig. (2-tailed)	.542		.029	.006	.015	.057	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P18	Pearson Correlation	.761**	.234*	1	.330**	.299**	.381**	.221*	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.029		.002	.005	.000	.039	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P19	Pearson Correlation	.305**	.290**	.330**	1	.959**	.255*	.242*	.764**
	Sig. (2-tailed)	.004	.006	.002		.000	.017	.024	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P20	Pearson Correlation	.274*	.259*	.299**	.959**	1	.254*	.200	.734**
	Sig. (2-tailed)	.010	.015	.005	.000		.018	.064	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P21	Pearson Correlation	.264*	.204	.381**	.255*	.254*	1	.172	.576**
	Sig. (2-tailed)	.013	.057	.000	.017	.018		.111	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
P22	Pearson Correlation	.055	.493**	.221*	.242*	.200	.172	1	.540**
	Sig. (2-tailed)	.615	.000	.039	.024	.064	.111		.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
Total	Pearson Correlation	.587**	.572**	.702**	.764**	.734**	.576**	.540**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87	87	87	87

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Gambar D.6.** Hasil Uji Validitas Harapan/Kepentingan pada Variabel *Service Interaction Quality*



## D.2 Hasil Uji Reliabilitas

### D.2.1 Hasil Uji Reabilitas Persepsi/Kinerja pada Variabel *Usability* 87 Responden

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.748	8

**Gambar D.7.** Hasil Uji Reabilitas Persepsi/Kinerja pada Variabel *Usability*

### D.2.2 Hasil Uji Reabilitas Persepsi/Kinerja pada Variabel *Information Quality* 87 Responden

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.792	7

**Gambar D.8.** Hasil Uji Reabilitas Persepsi/Kinerja pada Variabel *Information Quality*

### D.2.3 Hasil Uji Reabilitas Persepsi/Kinerja pada Variabel *Service Interaction Quality* 87 Responden

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.778	7

**Gambar D.9.** Hasil Uji Reabilitas Persepsi/Kinerja pada Variabel *Service Interaction Quality*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### D.2.4 Hasil Uji Validitas Harapan/Kepentingan pada Variabel *Usability* 87 Responden

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.787	8

**Gambar D.10.** Hasil Uji Reabilitas Harapan/Kepentingan pada Variabel *Usability*

#### D.2.5 Hasil Uji Reabilitas Harapan/Kepentingan pada Variabel *Information Quality* 87 Responden

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.719	7

**Gambar D.11.** Hasil Uji Reabilitas Harapan/Kepentingan pada Variabel *Information Quality*

#### D.2.6 Hasil Uji Reabilitas Harapan/Kepentingan pada Variabel *Service Interaction Quality* 87 Responden

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.757	7

**Gambar D.12.** Hasil Uji Reabilitas Harapan/Kepentingan pada Variabel *Service Interaction Quality*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Juwani, anak kedua dari Bapak Jufri dan Ibu Umiati yang dilahirkan di Marihat Bandar pada tanggal 26 April 1998. Alamat penulis terdapat di Kel/Desa Landbouw, Kecamatan Bandar, Kabupaten Simalungun, Provinsi Sumatera Utara. Riwayat pendidikan penulis, pada Tahun 2010 tamat/lulus dari MIS Al-Hikmah Marihat Bandar.

Kemudian pada tahun 2010-2013 melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di MTs Al-Hikmah Marihat Bandar. Dan menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di MAN Simalungun. Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang S1 pada program studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau dan dapat menyelesaikan Tugas Akhir pada tahun 2020 dengan judul "Analisis Kualitas Website STIE Mahaputra Riau Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan IPA". Adapun kontak penulis yaitu No.Hp/WA/Telegram 085358523426 serta alamat email juwani811@gmail.com.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.